Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:17

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Perdi o acesso: senha, dois passos e e-mail de recuperação

Contas, senhas e e-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-1490	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/1490

Perdi o acesso: senha, dois passos e e-mail de recuperação

Contas, senhas e e-mail · Criado em **26 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026** · 5 min de leitura



«Perdi a senha» são na verdade três perguntas diferentes, e a primeira coisa a fazer é saber qual delas é a sua. Confundi-las é a razão por que muita gente passa uma manhã a tentar repor a senha errada.

Três acessos que se confundem

Acesso	Abre	Como se repõe
A área de cliente	Faturas, os seus serviços, os seus domínios, pedidos de suporte e os dados de contato.	Pela própria página de entrada, na opção de esquecimento da senha. Chega-lhe um e-mail com um link de redefinição.
O cPanel	Arquivos do site, bancos de dados, contas de e-mail, backups, DNS.	A partir da área de cliente, definindo uma nova. Não é preciso saber a antiga.
Cada conta de e-mail	Ler e enviar e-mail nessa caixa, no celular, no programa de e-mail e no webmail.	No cPanel, por quem gerencia a hospedagem. Cada caixa tem a sua, independente das outras.

São **independentes**. Mudar uma não mexe nas outras, e usar a mesma senha nas três é o erro que transforma um problema em três. Os passos de cada uma estão nos artigos «Como recuperar o acesso à sua conta», «Como recuperar a senha do cPanel» e «Como recuperar a senha de uma conta de e-mail». Se precisar de inventar uma nova sem repetir as de sempre, use o **gerador de senhas**.

Há uma hierarquia, e vale a pena percebê-la.
Quem tem a área de cliente repõe o cPanel; quem tem o cPanel repõe as caixas de e-mail. A área de cliente é a chave-mestra de tudo o que tem conosco. É por isso que é a que merece a senha mais forte, e a que merece um segundo fator.

Quando a autenticação em dois passos ficou num celular perdido

Este é o caso que não se resolve sozinho, e não se resolve *por desenho*. O código é gerado dentro do celular e nunca sai de lá. Se houvesse uma maneira fácil de contornar o segundo fator, ele não protegia nada, e quem descobrisse a sua senha usava exatamente a mesma maneira.

1. **Procure os códigos de recuperação** que guardou quando ativou o segundo fator. Se os guardou, este é o caminho de dois minutos: serve um deles em vez do código do celular.

2. **Se só mudou de celular**, veja se a aplicação autenticadora que usava tem cópia na nuvem. Várias têm. Instale-a no aparelho novo, entre na mesma conta dela, e as chaves voltam.

3. **Se o celular se perdeu mesmo**, passa a exigir verificação manual da nossa parte. Como não consegue entrar para abrir um pedido, use um dos canais diretos em **contatos**.

4. **Vamos confirmar que é o titular** com base nos dados que a conta já tem, antes de desligar o segundo fator. Depois de repor o acesso, volte a ativá-lo e desta vez guarde os códigos.

Não desligamos o segundo fator a pedido por e-mail.
Nem a quem sabe o nome da empresa, nem a quem sabe o domínio. Se bastasse isso, o segundo fator não servia para nada, e a conta de quem o ativou ficava mais frágil e não mais forte. A verificação demora, e é para demorar.

Hoje, enquanto ainda tem acesso:
Guarde os códigos de recuperação fora do celular (impressos numa gaveta serve perfeitamente) e configure a aplicação autenticadora em dois aparelhos, se tiver dois. Leva cinco minutos e é a diferença entre dois minutos e dois dias.

O e-mail de recuperação é a peça que ninguém verifica

Quase toda a recuperação automática passa por um e-mail. Se esse e-mail não chegar a lugar nenhum, nada disto funciona, e só se descobre no dia em que é preciso. São dois endereços, em dois lugares diferentes, e não são o mesmo:

1. **O e-mail da sua conta de cliente.** É para lá que vai o link de redefinição e também as faturas e os avisos de renovação. Confirme-o nos dados de perfil, e atualize-o sempre que mudar de e-mail ou sair alguém da empresa.

2. **O e-mail de contato guardado dentro do cPanel.** É outro, e é para lá que o cPanel manda o código quando se pede uma restauração por lá. Muita gente nunca o preencheu, e por isso esse caminho falha logo à primeira.

3. **Nenhum dos dois deve ser um endereço do seu próprio domínio.** Esta é a regra que mais gente ignora e a que mais custa caro.

A razão da última é simples de perceber e fácil de esquecer: se a hospedagem ficou suspensa, se o domínio expirou, ou se foi precisamente o e-mail que deixou de funcionar, a caixa desse domínio é **exatamente a que deixa de receber**. Fica trancado por fora, com a chave do lado de dentro. Use um endereço de outro domínio, de preferência um pessoal que não dependa de nós.

E se também perdeu o e-mail?

Aí a restauração automática não tem como chegar até si, e tem de ser verificação manual. Fale conosco por um canal direto, indique o domínio ou o serviço em causa e um novo endereço onde possamos responder. Confirmamos sempre a titularidade com os dados já registrados antes de entregar o acesso. Nunca entregamos uma conta só porque alguém sabe o nome do domínio: essa informação é pública.

Nunca lhe dizemos a senha antiga

, seja de que acesso for. Nenhuma fica guardada em texto legível, nem para nós. O que fazemos é definir uma nova depois de confirmar que a conta é sua. Se alguém lhe disser que «consulta» a sua senha, desconfie daí para a frente.

Cinco minutos que evitam o pior

1. Confirme hoje o e-mail da área de cliente, e que não é um endereço do seu próprio domínio.
2. Preencha o e-mail de contato dentro do cPanel, se nunca o preencheu.
3. Guarde os códigos de recuperação do segundo fator fora do celular.
4. Use senhas diferentes nos três acessos, num gerenciador de senhas ou, no mínimo, escritas num lugar que não seja a tela do computador.
5. Se há mais gente a tratar do site, dê-lhes acesso próprio em vez de compartilharem o seu. Quando essa pessoa sair, revoga-se um acesso e não se mudam três senhas.

RECOMENDADO

Ficou trancado do lado de fora e não consegue abrir um pedido? Fale conosco por um dos canais diretos.

Ver as formas de contato →

VEJA TAMBÉM

- Formas de contato direto →
- Gerador de senhas →
- Política de Suporte →

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-1490 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:17