

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

WordPress e CMS

CÓDIGO

RLX-BR-KB-5790

VERSÃO

v2026.10.15

PAÍS · IDIOMA

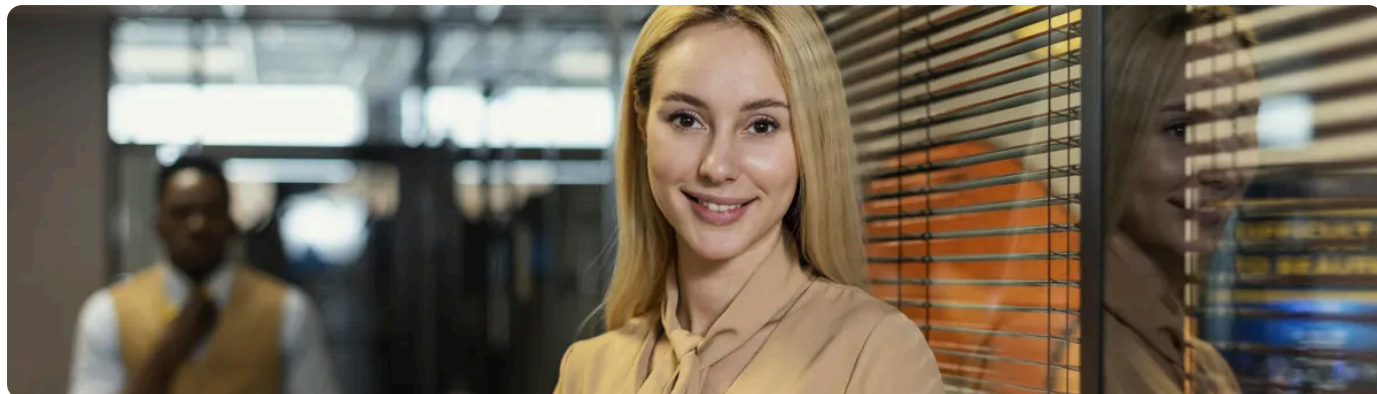
Brasil · Português (Brasil)

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/5790>



A resposta curta: clicou em «Perdeu a senha?» e o e-mail não aparece. Quase sempre é um de três casos: **está no spam**, o endereço do usuário **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 eletrônico e a de promoções. Procure pelo nome do site.
O endereço do usuário é outro	O e-mail do usuário pode ser um antigo. Tente com o nome de usuário em vez do e-mail.
O site não envia e-mail	Comum em sites novos: o envio por padrão 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 usuário: se tem acesso ao painel de outro administrador, veja-o em Usuários. Se não, avance.

2

Mude a senha pelo banco de dados. No phpMyAdmin do cPanel, abra a tabela de usuários do site (a que acaba em **_users**), edite a linha do seu usuário 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 (restauração, avisos, formulários) chegarem: **Fazer o WordPress enviar e-mail bem, com SMTP**.

Faça cópia do banco de dados antes de a editar à mão, e edite só a linha do seu usuário. Uma erro de digitação na tabela errada tira o site do ar. Depois de entrar, apague o que ficou do processo (não deixe senhas escritas em arquivos).

Se nem sabe qual é o usuário, a tabela de usuários 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 com você? Abra um pedido com o endereço do site.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Mudar a senha de administrador do WordPress](#)

[Fazer o WordPress enviar e-mail de verdade, 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

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

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