Mozout

Gerado a 14/11/2026 22:16

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Não consigo entrar no painel do WordPress: as seis causas habituais

Usuários, login e segurança

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-950	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/950

Não consigo entrar no painel do WordPress: as seis causas habituais

Usuários, login e segurança · Criado em **10 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

6 min de leitura



O site abre, mas o painel de administração não. Ou pede a senha em ciclo sem fim, ou diz que os dados estão errados quando tem a certeza de que não estão. Estas são as causas, da mais comum à mais rara, e no fim está o que fazer quando nenhuma delas resolve.

1. Senha errada, ou usuário errado

Comece pelo óbvio, porque é aí que está a maioria dos casos. O usuário do WordPress **não é** o do cPanel nem o do My MozOut: são três contas independentes, e muita gente tenta a senha errada com convicção total.

1. Use **Perdeu a sua senha?** na tela de entrada. Chega um e-mail com um link para definir outra.
2. Se o e-mail nunca chega, o problema passou a ser a capacidade do site enviar e-mail, e não a senha.
3. Sem acesso a essa caixa, ainda pode mudar a senha no banco de dados pelo phpMyAdmin: veja **bancos de dados e phpMyAdmin**. Na tabela `wp_users`, edite o campo `user_pass` e escolha a função **MD5** na lista ao lado. Sem escolher essa função, a senha não funciona.

2. Bloqueado por tentativas a mais

Se tem um *plugin* de segurança, ele conta as tentativas falhadas e bloqueia o endereço durante algum tempo. É sinal de que está fazendo o seu trabalho, e é incômodo quando o bloqueado é você.

Como se reconhece.
O site abre normalmente, mas o `wp-admin` recusa mesmo com a senha certa, e funciona a partir de outra rede, como os dados móveis do celular. Se for isso, espere que o bloqueio caia, ou desative o *plugin* mudando o nome da pasta dele em `wp-content/plugins` pelo Gerenciador de Arquivos.

Se o que o bloqueou foi o firewall do servidor e não um *plugin*, o caminho é outro: **como desbloquear o seu endereço IP**.

3. O endereço do site está errado no banco de dados

Esta é a que faz perder mais tempo, porque o sintoma engana: o wp-admin redireciona para outro lugar, ou entra em ciclo, ou o painel abre sem estilo nenhum. Acontece depois de mudar de domínio, ou depois de passar de http para https.

O WordPress guarda o seu próprio endereço no banco de dados. Se o que lá está não corresponde ao endereço real, ele redireciona para o antigo e nunca chega ao painel.

1. Abra o phpMyAdmin e o banco de dados do site.
2. Na tabela `wp_options`, procure as linhas `siteurl` e `home`.
3. Ponha as duas com o endereço completo e correto, com `https://` e sem barra no fim.

O prefixo pode não ser `wp_`.
Muitas instalações usam outro por segurança, e então vê `xyz_options` em vez de `wp_options`. É a mesma tabela: use a que lá estiver.

Se prefere não mexer no banco de dados, dá para forçar os dois endereços pelo `wp-config.php`, com `define( 'WP_HOME', 'https://yourcompany.com' );` e `define( 'WP_SITEURL', 'https://yourcompany.com' );`. Enquanto essas linhas lá estiverem, mandam elas e os campos ficam bloqueados no painel.

4. Problema de certificado ou ciclo de redirecionamentos

Se o navegador avisa que a conexão não é segura, ou a página diz que redirecionou muitas vezes, o problema é o SSL e não a senha. Veja **o que é um certificado SSL e porque importa** e **sem cadeado no site: as causas por ordem**.

Se mudou de domínio há pouco, pode ser apenas a propagação a acabar: **quanto tempo demora a propagação de DNS**.

5. Cache e cookies do navegador

A entrada no WordPress depende de cookies. Se estiverem corrompidos, o painel recusa sem explicar por quê.

Experimente uma janela anônima ou outro navegador. Se assim entra, o site está bem: limpe o cache e os cookies no navegador do costume e tente outra vez. Se tem um *plugin* de cache, limpe também o cache dele, e confirme que a página de entrada não está sendo guardada em cache.

6. Erro de conexão ao banco de dados

Se vê *Error establishing a database connection*, o painel não é o problema: o site inteiro perdeu o banco de dados. Confirme no `wp-config.php` que o nome da base, o usuário e a senha conferem com o que existe no cPanel, e que o usuário está associado à base com todos os privilégios. As causas por ordem estão em **erro de conexão ao banco de dados**, e a gestão direto em **bancos de dados e phpMyAdmin**.

Recuperar o acesso quando nenhuma das seis resolve

Há três caminhos de socorro, do mais simples ao mais bruto. Faça uma cópia antes de usar o terceiro: **como restaurar os seus dados**.

1. **Pela ferramenta de WordPress do cPanel.** No cPanel, na seção **Domínios**, há um **WordPress Management** que lista as instalações da conta. Cada uma tem um botão de entrada que o leva ao painel **sem lhe pedir a senha do WordPress**, porque a autorização vem do cPanel. É o caminho mais rápido e o que menos estraga. Aí dentro também consegue mudar a senha do administrador.

2. **Pelo banco de dados.** phpMyAdmin, tabela `wp_users`, campo `user_pass`, função **MD5**. Confirme também, na tabela `wp_usermeta`, que o seu usuário tem a linha `wp_capabilities` com `administrator`: uma conta despromovida entra e não vê nada.

3. **Um administrador de socorro.** Só quando os dois de cima falham. Crie a pasta `wp-content/mu-plugins` (se não existir) e, lá dentro, um arquivo `socorro.php` com o código abaixo. Entre com esse usuário e **apague o arquivo a seguir**.

```
<?php add_action( 'init', function () { if ( ! get_user_by( 'login', 'socorro' ) ) { $id = wp_create_user( 'socorro', 'UMA-SENHA-LONGA-SUA', 'voce@yourcompany.com' ); ( new WP_User( $id ) )->set_role( 'administrator' ); } } );
```

> **Esse arquivo é uma porta aberta enquanto lá estiver.**
> Qualquer pessoa que descubra o nome e a senha entra como administrador, e um arquivo em `mu-plugins` não se desliga pelo painel. Use uma senha longa, entre, mude a sua própria senha, **apague o `socorro.php`** e só depois apague o usuário de socorro.

O e-mail de recuperação que nunca chega

É um caso à parte e resolve-se de outra maneira. O e-mail de «perdeu a sua senha» sai do próprio site. Se o site não consegue enviar e-mail, não há senha nova. Confirme três coisas: que o endereço em **Opções › Geral** ainda é seu, que a mensagem não foi para o spam, e que o site envia de fato. Veja **por que o seu e-mail não sai nem entra**, e sobretudo **faça o WordPress enviar por SMTP**, que é a cura definitiva deste caso.

Perdeu o segundo fator?

Se pôs autenticação em dois passos no WordPress e perdeu o celular, o código não se recupera: desative o *plugin* mudando o nome da pasta dele em `wp-content/plugins`, entre, e volte a configurar. Isto é no WordPress; o segundo fator do My MozOut liga-se e desliga-se em outro lado: **autenticação em dois passos**.

Se nada disto resulta

Restaure uma cópia anterior: como restaurar os seus dados. E se o painel abre mas dá erro crítico ou tela branca, esse é outro artigo: **erros comuns do WordPress**.

O que podemos fazer por si.

Nós não temos a senha do seu WordPress: ela é sua e nunca passou por nós. O que fazemos é confirmar que o servidor, o SSL e o banco de dados estão bem do nosso lado, desbloquear o seu endereço se foi o firewall, e ajudá-lo a chegar ao painel pela ferramenta do cPanel. Veja **até onde vai o nosso suporte**.

PRECISA DE AJUDA?

Passou por tudo isto e continua sem entrar?

Abrir um pedido →

VEJA TAMBÉM

- **Política de Suporte: o que o nosso suporte inclui** →
- **Gerador de senhas** →
- **Hospedagem WordPress** →

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-950 · v2026.10.18 · Gerado a 14/11/2026 22:16