Mozout

Gerado a 15/11/2026 03:29

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Restaurar uma cópia de segurança sem abrir pedido

Restaurar dados

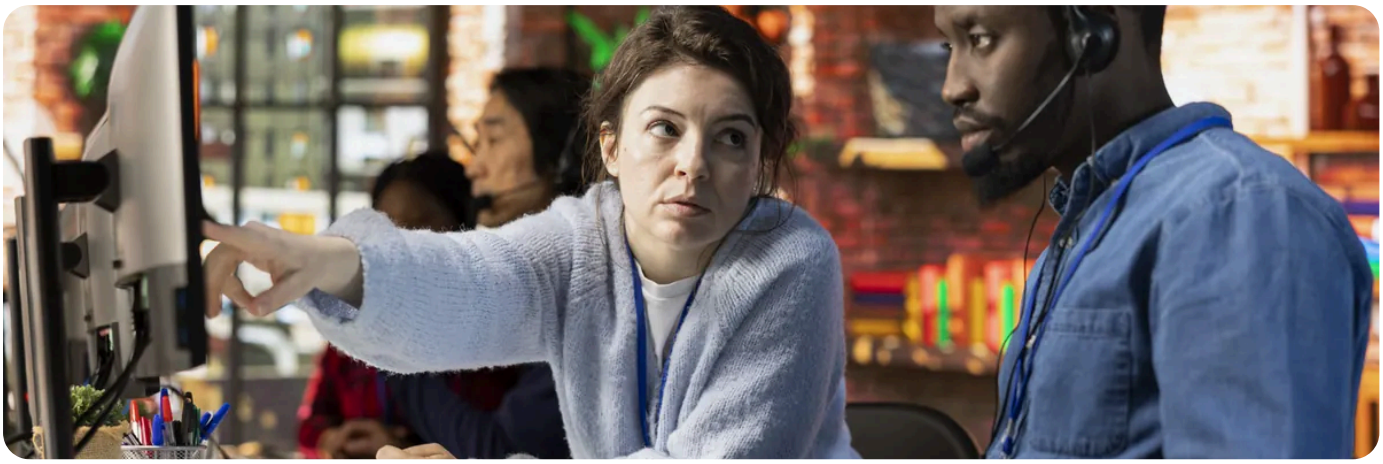
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-1448	v2026.10.18	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/1448

Restaurar uma cópia de segurança 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 mais pequena 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 ficheiro, uma imagem, um ficheiro de configuração	Nada. Entre *dentro* da cópia, encontre o ficheiro e descarregue só esse.	Tudo o resto, incluindo o ficheiro actual, que pode comparar antes de substituir.
A pasta do site depois de uma actualização má	Só os ficheiros (a directoria principal).	As bases de dados e o correio. As encomendas e os textos escritos entretanto não se perdem.
Conteúdo apagado, encomendas, utilizadores	Só a base de dados desse site.	Os ficheiros, os temas, os plugins e o correio.
Uma caixa de correio esvaziada	Só essa conta de e-mail.	As outras caixas e o site.
O site foi todo abaixo e não sabe porquê	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 exactamente como estava na data da cópia, e tudo o que mudou nessa área desde então desaparece. Numa loja, repor a base de dados de há cinco dias apaga as encomendas 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 secção Métricas do cPanel: a primeira linha estranha dá-lhe o dia e muitas vezes a hora.

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

4. **Deixe correr.** O restauro entra numa fila e corre em segundo plano. Fechar o separador não o cancela; abrir o mesmo restauro três vezes só põe três na fila.

Depois de restaurar, limpe a cache.
A página antiga pode continuar a aparecer durante algum tempo, e não é sinal de que o restauro falhou: é a cache a servir o que tinha guardado. Limpe a do site e recarregue numa janela anónima 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 o restauro tem de ser feito do nosso lado. Fale connosco *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. **O restauro fica preso na fila, ou termina com erro.** Não repita mais vezes. Mande-nos a data e o que estava a restaurar.

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 restauro 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 Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-1448 · v2026.10.18 · Gerado a 15/11/2026 03:29