

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

WordPress e CMS

CÓDIGO

RLX-MZ-KB-5790

VERSÃO

v2026.10.15

PAÍS · IDIOMA

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/5790>



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

2

Mude a senha pela base de dados. No phpMyAdmin do cPanel, abra a tabela de utilizadores do site (a que acaba em **_users**), edite a linha do seu utilizador 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 (reposição, avisos, formulários) cheguem: **Fazer o WordPress enviar e-mail bem, com SMTP**.

Faça cópia da base de dados antes de a editar à mão, e edite só a linha do seu utilizador. Uma gralha na tabela errada tira o site do ar. Depois de entrar, apague o que ficou do processo (não deixe senhas escritas em ficheiros).

Se nem sabe qual é o utilizador, a tabela de utilizadores 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 consigo? Abra um pedido com o endereço do site.

[Abrir pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

[Mudar a palavra-passe de administrador do WordPress](#)

[Fazer o WordPress enviar e-mail a sério, 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 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

RLX-MZ-KB-5790 • v2026.10.15 • Gerado a 16/10/2026 12:30