Gerado a 15/11/2026 01:42

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Contas, palavras-passe e e-mail

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-1490	v2026.10.18	Portugal · Português

MozOut Portugal
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: palavra-passe, dois passos e e-mail de recuperação

Contas, palavras-passe e e-mail · Criado em **26 de setembro de 2026** · Atualizado em **18 de outubro de 2026**

5 min de leitura



«Perdi a palavra-passe» 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 palavra-passe errada.

Três acessos que se confundem

Acesso	Abre	Como se repõe
A área de cliente	Facturas, os seus serviços, os seus domínios, pedidos de suporte e os dados de contacto.	Pela própria página de entrada, na opção de esquecimento da senha. Chega-lhe um e-mail com uma ligação de reposição.
O cPanel	Ficheiros do site, bases de dados, contas de e-mail, cópias de segurança, DNS.	A partir da área de cliente, definindo uma nova. Não é preciso saber a antiga.
Cada conta de e-mail	Ler e enviar correio nessa caixa, no telemóvel, no programa de correio e no webmail.	No cPanel, por quem gere o alojamento. Cada caixa tem a sua, independente das outras.

São **independentes**. Mudar uma não mexe nas outras, e usar a mesma palavra-passe 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 palavra-passe do cPanel» e «Como recuperar a palavra-passe 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 correio. A área de cliente é a chave-mestra de tudo o que tem connosco. É por isso que é a que merece a palavra-passe mais forte, e a que merece um segundo factor.

Quando a autenticação em dois passos ficou num telemóvel perdido

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

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

2. **Se só mudou de telemóvel**, 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 telemóvel se perdeu mesmo**, passa a exigir verificação manual da nossa parte. Como não consegue entrar para abrir um pedido, use um dos canais directos em **contactos**.

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

Não desligamos o segundo factor a pedido por e-mail.
Nem a quem sabe o nome da empresa, nem a quem sabe o domínio. Se bastasse isso, o segundo factor não servia para nada, e a conta de quem o activou 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 telemóvel (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 sítio nenhum, nada disto funciona, e só se descobre no dia em que é preciso. São dois endereços, em dois sítios diferentes, e não são o mesmo:

1. **O e-mail da sua conta de cliente.** É para lá que vai a ligação de reposição e também as facturas e os avisos de renovação. Confirme-o nos dados de perfil, e actualize-o sempre que mudar de e-mail ou sair alguém da empresa.

2. **O e-mail de contacto guardado dentro do cPanel.** É outro, e é para lá que o cPanel manda o código quando se pede uma reposição 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 o alojamento ficou suspenso, se o domínio expirou, ou se foi precisamente o correio que deixou de funcionar, a caixa desse domínio é **exactamente 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 reposição automática não tem como chegar até si, e tem de ser verificação manual. Fale connosco por um canal directo, indique o domínio ou o serviço em causa e um novo endereço onde possamos responder. Confirmamos sempre a titularidade com os dados já registados 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 palavra-passe 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 palavra-passe, 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 contacto dentro do cPanel, se nunca o preencheu.
3. Guarde os códigos de recuperação do segundo factor fora do telemóvel.
4. Use palavras-passe diferentes nos três acessos, num gestor de palavras-passe ou, no mínimo, escritas num sítio que não seja o ecrã do computador.
5. Se há mais gente a tratar do site, dê-lhes acesso próprio em vez de partilharem o seu. Quando essa pessoa sair, revoga-se um acesso e não se mudam três palavras-passe.

RECOMENDADO

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

Ver as formas de contacto →

VEJA TAMBÉM

- Formas de contacto directo →
- Gerador de senhas →
- Política de Suporte →

MozOut Portugal
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-PT-KB-1490 · v2026.10.18 · Gerado a 15/11/2026 01:42