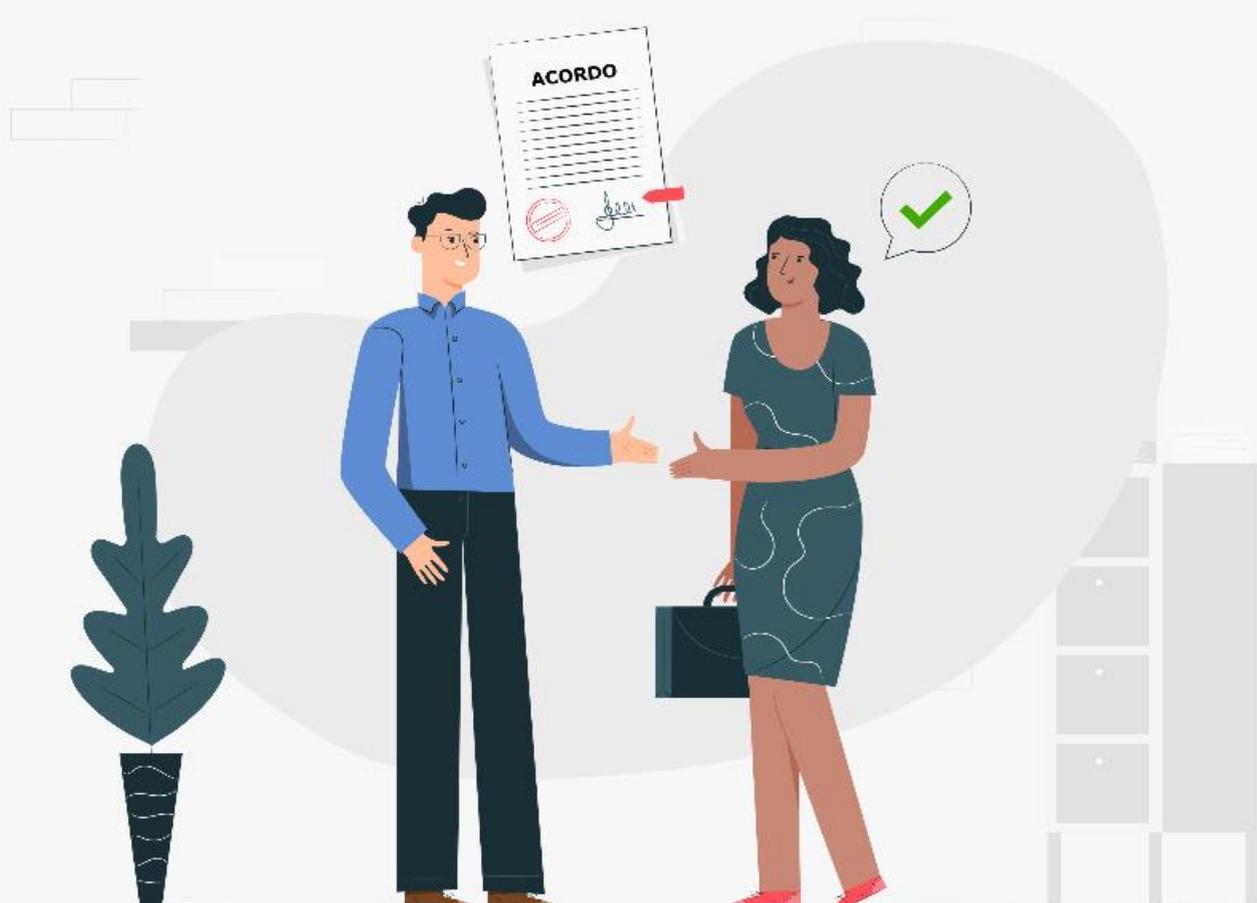


ACORDO DIRETO DE PAGAMENTO DE PRECATÓRIOS



MANUAL DE RECUPERAÇÃO DO ACESSO AO GOV.BR

- PROTOCOLO PRESENCIAL/ELETRÔNICO -

EXPEDIENTE

Ludmila Lavocat Galvão Vieira de Carvalho

Procuradora-Geral do Distrito Federal

Idenilson Lima da Silva

Procurador-Geral Adjunto do Contencioso

Carlos Augusto Valenza Diniz

Procurador-Geral Adjunto da Fazenda Distrital

Helder de Araújo Barros

Secretário-Geral

Rosana Alves Filgueiras Nunes Fernandes

Procuradora-Chefe do Contencioso em Precatórios e Requisições de Pequeno Valor

Tatiana Ferreira Tamer Lyrio

Procuradora-Chefe da Câmara de Mediação e Conciliação

Riane de Oliveira Torres Santos

Subsecretária-Geral de Tecnologia da Informação

Ricardo Clemente da Costa Junior

Subsecretário-Geral de Apoio Técnico, Operacional e Científico

Marcel Carvalho de Souza Vasconcelos

Assessoria de Comunicação

Equipe Técnica

Alex Ferreira Santos

Maria do Socorro Nascimento Vieira Campos

Bárbara Oliveira Schultz Barbosa

Diego César Bessa

Gilson Mendes Maciel

Deborah Teixeira Araújo

Luana Guimarães Pinheiro

Oelison Sousa de Farias

Raimundo Osvaldo de Souza Júnior

Jordana Cavalcante Barros

Elaboração

Riane de Oliveira Torres Santos

Capa

Marcel Carvalho de Souza Vasconcelos

Atualização: 28/06/2022

SUMÁRIO

I.	RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ESQUECI MINHA SENHA - APLICATIVO MEU GOV.BR	4
II.	RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ESQUECI MINHA SENHA – E-MAIL OU SMS.....	9
III.	RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ESQUECI MINHA SENHA - INTERNET BANKING	15
IV.	RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ALTERAR SENHA	16

I. RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ESQUECI MINHA SENHA - APLICATIVO MEU GOV.BR

A redefinição de senha da sua conta **gov.br** pode ser realizada por meio de validação facial, desde que você possua **Título Eleitoral** ou **Carteira Nacional de Habilitação** e o aplicativo **Meu gov.br** instalado em seu dispositivo móvel

Você pode baixar o aplicativo **Meu gov.br** gratuitamente nas lojas de aplicativos do Google Play ou App Store.

1. Para recuperar acesso a conta o usuário deverá acessar a plataforma do gov.br por meio do sítio <https://sso.aceso.gov.br/login>.
2. Deve-se preencher o campo com o CPF e seguir adiante com a opção “**Continuar**”:

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

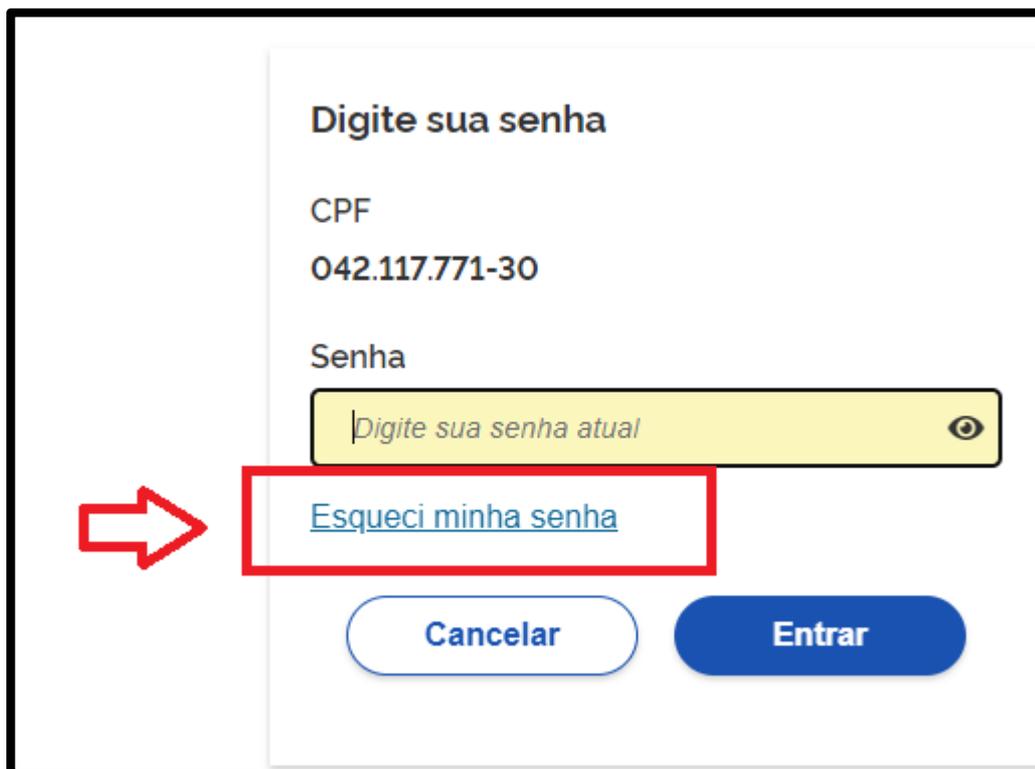
Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco SUA CONTA SERÁ PRATA
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

Entenda a conta gov.br

3. Clique em “Esqueci minha senha”:



Digite sua senha

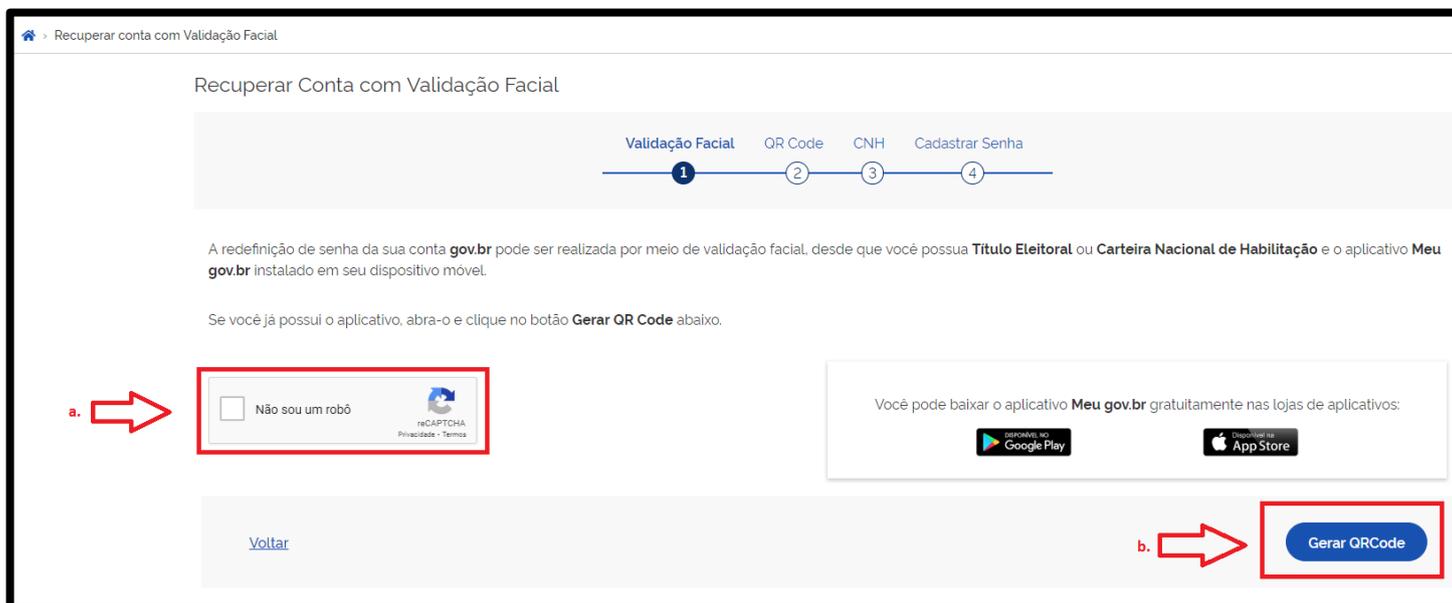
CPF
042.117.771-30

Senha
| Digite sua senha atual

[Esqueci minha senha](#)

Cancelar Entrar

4. Prossiga com a geração do QR Code para a redefinição da senha:



Recuperar conta com Validação Facial

Validação Facial QR Code CNH Cadastrar Senha

1 2 3 4

A redefinição de senha da sua conta **gov.br** pode ser realizada por meio de validação facial, desde que você possua **Título Eleitoral** ou **Carteira Nacional de Habilitação** e o aplicativo **Meu gov.br** instalado em seu dispositivo móvel.

Se você já possui o aplicativo, abra-o e clique no botão **Gerar QR Code** abaixo.

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Você pode baixar o aplicativo **Meu gov.br** gratuitamente nas lojas de aplicativos:

DISPONÍVEL NO Google Play

Disponível na App Store

Voltar

Gerar QRCode

a. **Não sou um robô – reCaptcha:** marque a opção “Não sou um robô”.

b. Clique na opção “Gerar QRCode” para prosseguir com o envio do código.

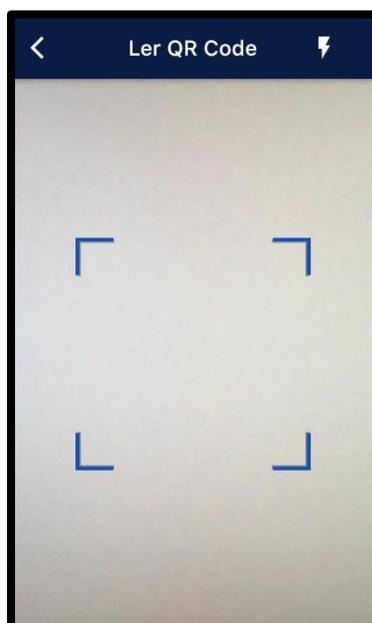
5. O QR-CODE para recuperação da conta será apresentado em tela.



6. Abra o aplicativo **Meu gov.br** instalado em seu dispositivo móvel e **clique no botão Ler QR-CODE**.



7. Aponte o celular para tela do computador com intuito de **ler o QR-CODE**:



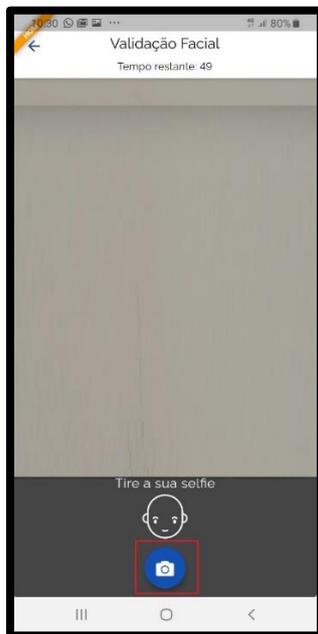
8. Marque **“Li e concordo com os termos e condições”** e clique no botão **“Aceitar”**.



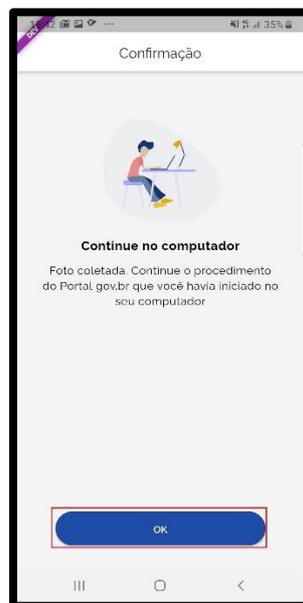
9. Posicionar o rosto de frente para câmera frontal do celular seguindo as orientações de piscar os olhos e sorrir até sistema validar as informações. Após, aguarde o aplicativo tirar foto.



10. Clique no botão **“Enviar Foto”**



11. Clique no botão “OK” e continue o processo no computador



12. Preencha com senha escolhida e clique no botão “Concluir” para recuperar o cadastro.

Recuperar Conta com Validação Facial

Biometria Facial QR Code **Cadastrar Senha**

1 2 3

CPF

Nova senha

Repita a senha

[Voltar](#)

II. RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ESQUECI MINHA SENHA – E-MAIL OU SMS

2. Para recuperar acesso a conta o requerente deverá acessar a plataforma do gov.br por meio do sítio <https://sso.acesso.gov.br/login>.
3. Deve-se preencher o campo com o CPF e seguir adiante com a opção “Continuar”:

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco SUA CONTA SERÁ PRATA
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

[Entenda a conta gov.br](#)

4. Para solicitar alteração de senha o usuário deve clicar em “Esqueci minha senha”:

Digite sua senha

CPF

000.000.000-00

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Cancelar **Entrar**

[Dúvidas frequentes](#)

5. Para alteração de senha por e-mail ou SMS, deverá ser assinalada a opção “**Não tenho celular**”

Recupere sua senha pelo reconhecimento facial

Para isso, você vai precisar do aplicativo gov.br instalado no seu celular



Passo 1:
No seu celular acesse a loja de aplicativos e **baixe o aplicativo "gov.br"**



Passo 2:
Ainda no seu celular, abra o aplicativo, e clique no botão **"Ler QR code"** na tela inicial.



Passo 3:
No seu computador, clique no botão abaixo **"Gerar QR code"** e faça a leitura utilizando o leitor de QR code do aplicativo no seu celular.

Por que preciso do aplicativo no celular?

Voltar ao início

Não tenho celular

Gerar QR code

6. Em seguida aparecerá a mensagem abaixo e o usuário deverá clicar em “**Continuar**”:

Atenção

Ao recuperar sua senha de outra forma, **o nível de segurança da sua conta pode ser reduzido.**

Você poderá aumentar o nível da sua conta após recuperar a senha.

Cancelar

Continuar

Saiba mais sobre os **níveis da conta gov.br.**

7. Em seguida, deverá selecionar a opção “**Recuperar de outra forma**”:

Recupere sua senha acessando um banco credenciado.

Ao utilizar essa opção, **sua conta será prata!** Não teremos acesso a seus dados bancários, apenas a seu nome e CPF.

Selecione um banco que você já usa pela Internet.

 Banco do Brasil	 Bancrisul	 Bradesco	 Banco de Brasília
 Caixa Econômica	 Sicoob	 Santander	 Itaú
 Agibank	 Sicredi	 Banese	 Banestes

O acesso pelo meu banco é seguro?

Voltar ao início

Recuperar de outra forma

8. A primeira opção será o recebimento do código por e-mail. Caso possua acesso ao e-mail cadastrado, clique em **“Enviar código”**:

Recupere sua senha com o e-mail.
Enviaremos um **código de verificação** para o e-mail cadastrado.

ⓘ Não me lembro de ter criado minha conta gov.br

Voltar ao início Não tenho acesso a este e-mail **Enviar código**

9. Caso não possua acesso ao e-mail, clique em **“Não tenho acesso a este e-mail”** e aparecerá a opção de envio do código por SMS para o celular cadastrado:

Recupere sua senha com o e-mail.
Enviaremos um **código de verificação** para o e-mail cadastrado.

ⓘ Não me lembro de ter criado minha conta gov.br

Voltar ao início **Não tenho acesso a este e-mail** Enviar código

10. Caso possua acesso ao celular indicado, clique na opção **“Enviar código”** para prosseguir com o envio do código.

Recupere sua senha com o celular.
Enviaremos um **código de verificação** para o celular cadastrado.

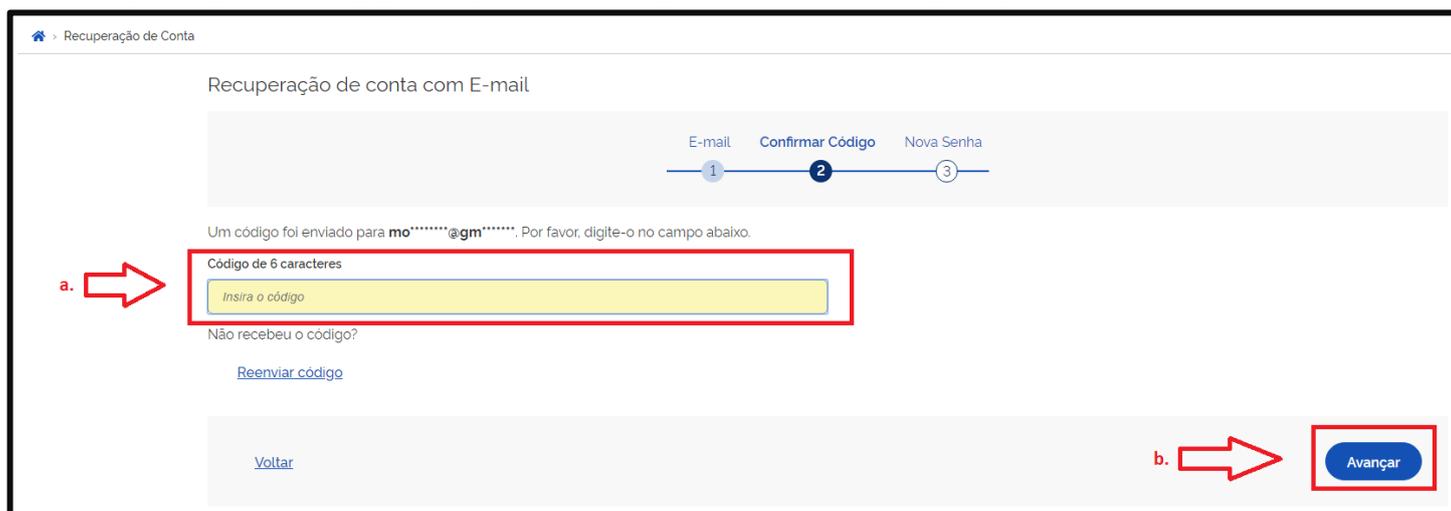
ⓘ Não me lembro de ter criado minha conta gov.br

Voltar ao início Não tenho acesso a este celular **Enviar código**

11. O requerente deve abrir o e-mail cadastrado ou a caixa de mensagens do celular e **copiar o código de validação enviado** (faça a conferência na caixa de spam caso não esteja na caixa de entrada):



12. Após copiar o código, volte para o site do **gov.br** e insira o código copiado.



a. Insira o código de validação.

b. Avançar: Clique na opção “Avançar” para prosseguir.

13. Assim, a senha já pode ser redefinida.

Recuperação de conta com E-mail

E-mail Confirmar Código Nova Senha

1 2 3

CPF
000.000.000-00

a. Nova senha
Digite a nova senha

b. Repita a senha
Repita a senha

[Voltar](#) c. [Concluir](#)

- a. **Nova Senha:** Digite uma nova senha.
- b. **Nova Senha:** Digite novamente a nova senha.
- c. **Criar Senha:** Clique na opção “**Concluir**” para finalizar.

14. Caso tenha escolhido a opção “**Celular**”, o requerente deve conferir a mensagem recebida no celular informado, após o qual deve ser digitado o código recebido no campo “**Código de validação recebido via SMS**” e clicar no botão “**Reiniciar Senha**”.

Recuperação de conta com Celular

Celular Confirmar Código Nova Senha

1 2 3

Um código foi enviado para *****01. Por favor, digite-o no campo abaixo.

a. Código de 6 caracteres
Insira o código

Não recebeu o código?
[Reenviar código](#)

[Voltar](#) b. [Avançar](#)

- a. **Insira o código de validação.**
- b. **Avançar:** Clique na opção “**Avançar**” para prosseguir.

15. Assim, a senha já pode ser redefinida.

Recuperação de conta com Celular

Celular Confirmar Código Nova Senha

1 2 3

CPF
000.000.000-00

a. Nova senha
Digite a nova senha

b. Repita a senha
Repita a senha

[Voltar](#) c. [Concluir](#)

- a. **Nova Senha:** Digite uma nova senha.

- b. Nova Senha:** Digite novamente a nova senha.
 - c. Criar Senha:** Clique na opção **“Concluir”** para finalizar.
- 16.** Em caso de dúvidas ou acesso a outras informações sobre a plataforma gov.br acesse o sítio **“FAQ Login Único”** (<http://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/index.html>).

III. RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ESQUECI MINHA SENHA - INTERNET BANKING

Para recuperação de senha por meio do Internet Banking, realizar o passo a passo, conforme abaixo:

1. Clique na imagem do banco credenciado desejado. Caso não possa recuperar pelo banco, basta clicar no botão **Recuperar de outra forma**

Ao utilizar essa opção: **sua conta será prata!** Não teremos acesso a seus dados bancários, apenas a seu nome e CPF.

Selecione um banco que você já usa pela internet

 Banco do Brasil	 Banrisul	 Bradesco	 Banco de Brasília
 Caixa Econômica	 Sicoob	 Santander	 Banese
 Banestes	 Itaú	 Sicredi	

[? O acesso pelo meu banco é seguro?](#) [Voltar ao início](#) [Recuperar de outra forma](#)

2. Siga os procedimentos do banco credenciado.
3. Defina a senha e clique no botão **“Concluir”** para finalizar a recuperação da sua conta.

CPF

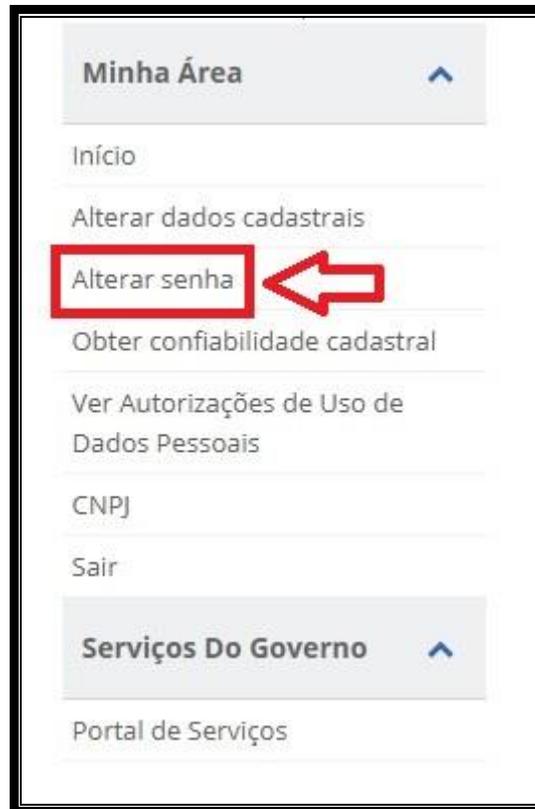
Nova senha

Repita a senha

[Voltar](#) [Concluir](#)

IV. RECUPERAÇÃO DE ACESSO À CONTA – ALTERAR SENHA

1. Para realizar alteração da senha o usuário deve *logar* com suas credencias no “gov.br” e clicar em alterar senha na página principal.



2. O requerente deve preencher os campos para solicitar uma nova senha.

A imagem mostra a página 'Alteração de Senha'. No topo, há um aviso 'A sessão expira em : 14:53'. O formulário contém os seguintes campos e elementos:

- CPF:** Campo para inserir o número de CPF.
- Digite a senha atual:** Campo para inserir a senha atual, com uma seta vermelha 'a.' apontando para ele.
- Nova senha:** Campo para inserir a nova senha, com uma seta vermelha 'b.' apontando para ele.
- Repita a Senha:** Campo para confirmar a nova senha, com uma seta vermelha 'c.' apontando para ele.
- Botões:** 'ALTERAR SENHA' (destacado com uma seta vermelha 'd.') e 'CANCELAR'.

- a. **Digite a senha atual:** Digite sua senha atual.
- b. **Nova senha:** Digite a nova senha.
- c. **Repita a senha:** Digite a nova senha novamente para confirmar.

d. **Alterar senha:** Clique em “alterar senha” para confirmar a alteração da senha.

3. Uma mensagem de confirmação será exibida.

