

Tutorial - Recuperação de senha GOV.BR

- Para recuperar a conta de acesso, digite o CPF na tela inicial em <https://acesso.gov.br> e clique no botão **Continuar**.

Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

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

CPF

Continuar

- Após clique no link “**esqueci minha senha**”.

Digite sua senha

CPF

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Cancelar **Entrar**

- O site avaliará a forma mais segura para recuperar a conta ao cidadão.
- Caso a opção não seja a melhor para momento, estará disponível outra opção para cidadão realizar a recuperação na mesma tela.

Opções para recuperação de senha

1. Recuperar a conta por meio do Aplicativo gov.br

- Clique no botão **GERAR QR-CODE**. Caso não possa recuperar pelo Aplicativo, basta clicar no botão **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](#)

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

Recuperar senha com reconhecimento facial

Abra o **aplicativo gov.br**, selecione a opção "Ler QR Code", e aponte a câmera do seu celular para a imagem abaixo.

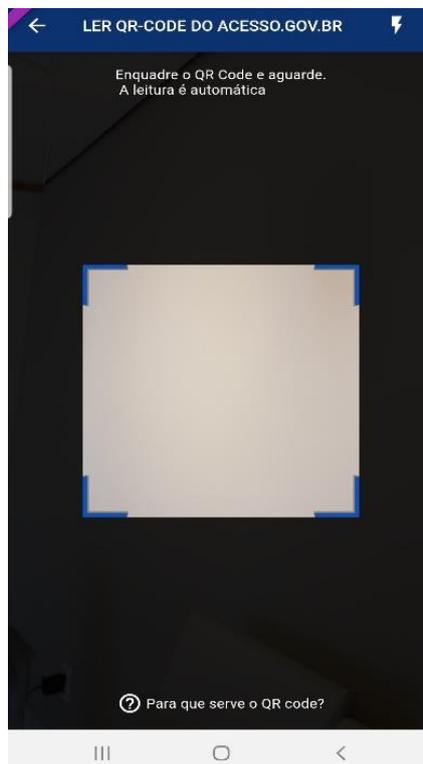


Você pode baixar o **aplicativo gov.br** gratuitamente nas lojas de aplicativos do seu celular.

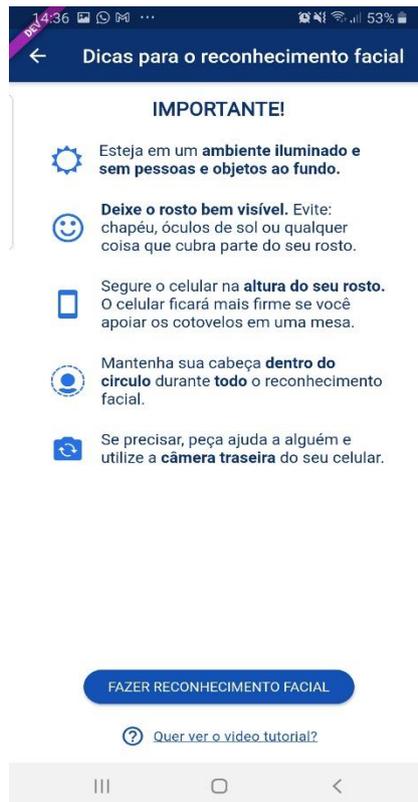
- Abra o aplicativo gov.br e clique no botão **Ler QR Code**



- Aponte o celular para tela do computador com intuito de ler o QR-CODE



- Clique no botão **Fazer Reconhecimento Facial**.



- Posicionar o rosto de frente para câmera celular e siga as orientações até sistema validar as informações.



- Clique no botão **OK** e continue o processo no computador



- Preencha os campos com uma nova senha 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](#) **Concluir**

2. Recuperar conta por meio dos Bancos Credenciados

- Clique na imagem do banco credenciado desejado. Caso não possa recuperar pelo banco, basta clicar no botão **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	 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](#)

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

Recuperar Conta

CPF

Nova senha

Repita a senha

[Voltar](#)

[Concluir](#)

3. Recuperar conta por E-mail

- Conferir se o email está correto do cadastro e clique no botão **Enviar código**. Caso não possa recuperar pelo email, basta clicar no botão **Não tenho acesso a este email**

[Home](#) > Recuperar senha com e-mail



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](#)

- Abra o e-mail e busque o código de acesso encaminhado (confira na caixa de spam caso não esteja na caixa de entrada)



- Digite o código de acesso e clique no botão **Avançar**

Recuperação de conta



Um código foi enviado para

. Por favor, digite-o no campo abaixo.

Código de 6 caracteres

Não recebeu o código?

[Reenviar código](#)

[Voltar](#) [Avançar](#)

- Defina a senha e finalize a recuperação da sua conta.

Recuperar Conta

CPF

Nova senha

Repita a senha

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

4. Recuperar conta por Mensagem de Texto (SMS)

- Conferir se o número de celular está correto do cadastro e clique no botão **Enviar código**. Caso não possa recuperar pelo número de celular, basta clicar no botão **Não tenho acesso a este celular**

[Home](#) > Recuperar senha com celular

1 Enviar código para celular 2 Confirmar código 3 Cadastrar nova senha

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](#)

- Conferir a mensagem recebida no celular informado e digitar o código no campo **Código de 6 caracteres** e clique no botão **Avançar**

Recuperação de conta

E-mail Confirmar Código Nova Senha

1 2 3

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

Código de 6 caracteres

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

[Voltar](#) [Avançar](#)

- Defina a senha e finalize recuperação da sua conta.

Recuperar Conta

CPF

Nova senha

Repita a senha

[Voltar](#)

[Concluir](#)

Fonte de Referência: BRASIL. GOV.BR. **Como recuperar a conta de acesso?** 2022.
Disponível em: http://faq-login-unico.servicos.gov.br/en/latest/_perguntasdafaq/formarrecuperarconta.html. Acesso em: 06 jul. 2022.

Atenciosamente,
Equipe de Serviço Social da ETE-FMC