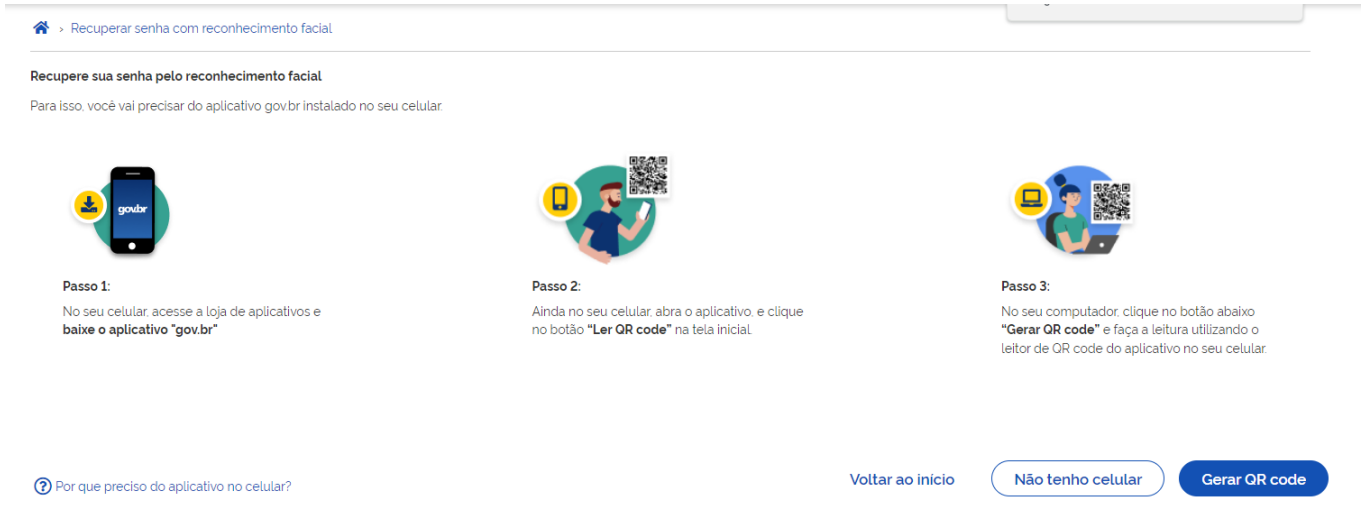


O QUE FAZER SE EU NÃO SEI A SENHA DO GOV.BR?

1- ACESSAR A PLATAFORMA GOV.BR, COLOCAR O CPF NO CAMPO INDICADO E, NO CAMPO “SENHA”, CLICAR EM “ESQUECI MINHA SENHA”.

2- A PLATAFORMA IRÁ DIRECIONAR VOCÊ PARA A SEGUINTE TELA:



Recuperar senha com reconhecimento facial

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](#)

3- BASTA SEGUIR AS ORIENTAÇÕES E GERAR O QR CODE PARA RECUPERAÇÃO DA SENHA.

4- SE O USUÁRIO NÃO TIVER CELULAR, DEVE CLICAR EM “NÃO TENHO CELULAR” E SERÁ DIRECIONADO PARA OUTRA TELA:



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](#)

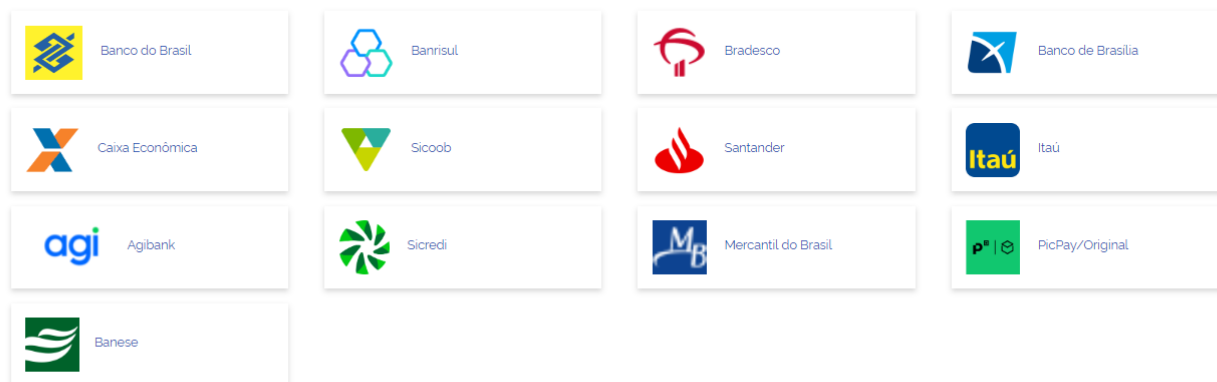
[Saiba mais sobre os níveis da conta gov.br.](#)

5- AO CLICAR EM “CONTINUAR”, SERÁ ABERTA UMA NOVA TELA, ONDE É POSSÍVEL RECUPERAR A SENHA POR MEIO DE UM BANCO CREDENCIADO.

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.



 [O acesso pelo meu banco é seguro?](#)

[Voltar ao início](#)[Recuperar de outra forma](#)

6- SE NÃO TIVER CONTA EM BANCO, PODE-SE CLICAR EM “RECUPERAR DE OUTRA FORMA” E SERÁ DIRECIONADO À RECUPERAÇÃO DE CONTA COM ENVIO DA SENHA POR E-MAIL.



Recupere sua senha com o e-mail.

Enviaremos um **código de verificação** para o e-mail cadastrado:

lj.....@if.....

 [Não me lembro de ter criado minha conta gov.br](#)

[Voltar ao início](#)[Não tenho acesso a este e-mail](#)[Enviar código](#)

7- CASO NÃO TENHA MAIS ACESSO AO ENDEREÇO DE E-MAIL CADASTRADO, A SENHA PODERÁ SER ENVIADA PARA O NÚMERO DE TELEFONE CELULAR CADASTRADO.



Recupere sua senha com o celular.

Enviaremos um **código de verificação** para o celular cadastrado.

.....93

[?](#) Não me lembro de ter criado minha conta gov.br

[Voltar ao início](#)

[Não tenho acesso a este celular](#)

[Enviar código](#)

8- CASO TAMBÉM NÃO TENHA ACESSO AO NÚMERO DE TELEFONE CADASTRADO, VOCÊ PODE TENTAR A RECUPERAÇÃO DE SENHA PREENCHENDO UM FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO. ESSE É O PROCESSO MAIS DEMORADO, CONFORME CONSTA NA PRÓPRIA PLATAFORMA.

A recuperação de senha pelo Formulário de Atendimento pode levar alguns dias.

Mas, para recuperar sua senha **imediatamente**, você pode utilizar alguma das opções já apresentadas, como reconhecimento facial, bancos credenciados, e-mail ou celular.

[Voltar ao início](#)

[Reiniciar a recuperação de senha](#)

[Ir para o formulário](#)

9- AO ACESSAR ESSA ETAPA, VOCÊ DEVE CLICAR EM “IR PARA O FORMULÁRIO”.

10- DEPOIS DE ACESSAR O FORMULÁRIO, BASTA PREENCHER OS CAMPOS COM AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS E AGUARDAR A RESPOSTA DO GERENCIADOR DO SISTEMA.