

# Manual de Instruções para recuperação de senha ou palavra secreta do Operador

Versão 1.0

Referência novembro/2022

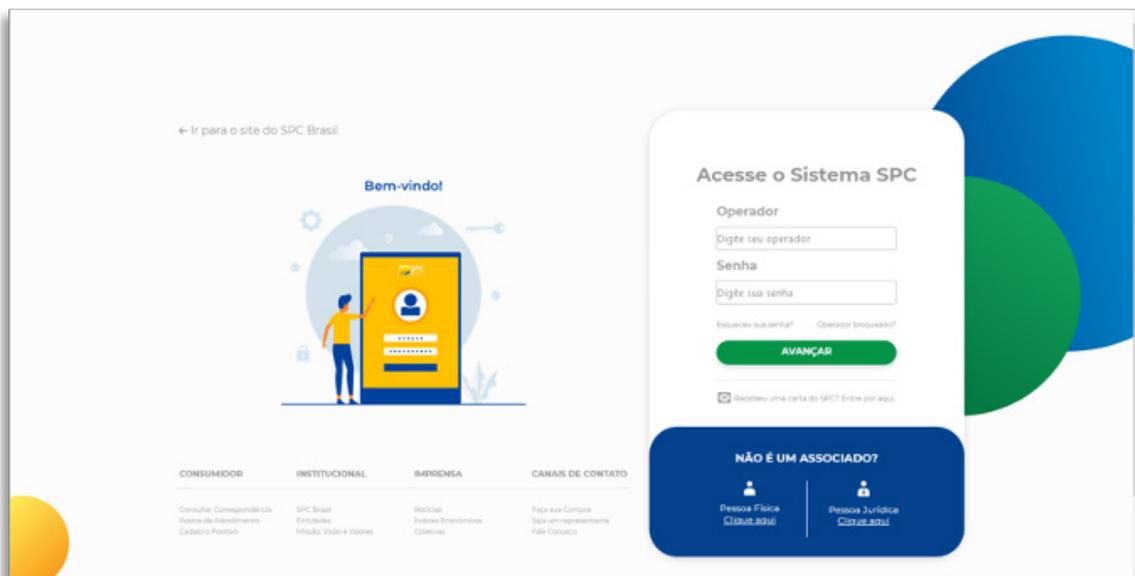
<b>Objetivo .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Procedimento para a recuperação da senha do Operador .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Erros conhecidos para a senha do Operador .....</b>	<b>9</b>
2.1. Erros no preenchimento da senha.....	9
2.1.1. Solução para erros no preenchimento da senha.....	12
2.2. Erro de token expirado .....	12
2.2.1. Solução para o erro de token expirado.....	12
2.3. Erro de solicitação já existente.....	13
2.3.1. Solução para erro de solicitação já existente.....	13
<b>3. Procedimento para a recuperação da palavra secreta do Operador .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Erros conhecidos para a palavra secreta do Operador .....</b>	<b>18</b>
4.1. Erros no preenchimento da palavra secreta.....	18
4.1.1. Solução para erros no preenchimento da palavra secreta .....	22
4.2. Erro de token expirado .....	22
4.2.1. Solução para o erro de token expirado .....	23
4.3. Erro de solicitação já existente.....	23
4.3.1. Solução para erro de solicitação já existente.....	23
<b>5. Perguntas frequentes.....</b>	<b>24</b>

# Objetivo

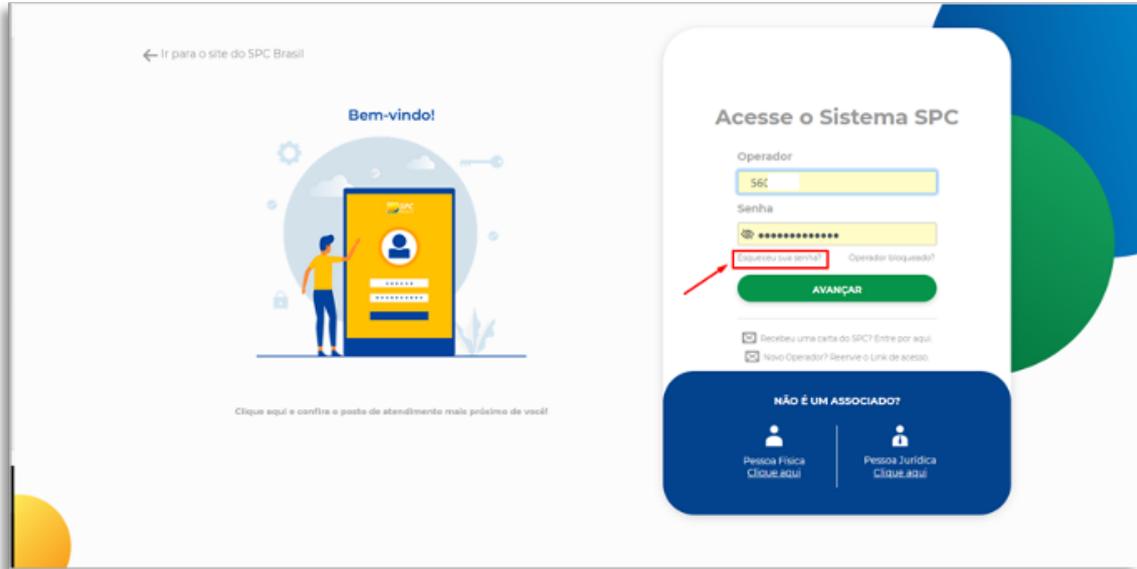
O objetivo deste documento é orientar os usuários na recuperação da senha e da palavra secreta do seu Operador via tela de login do Sistema SPC através das opções **Esqueceu sua senha?** e **Esqueceu sua palavra secreta?**

## 1. Procedimento para a recuperação da senha do Operador

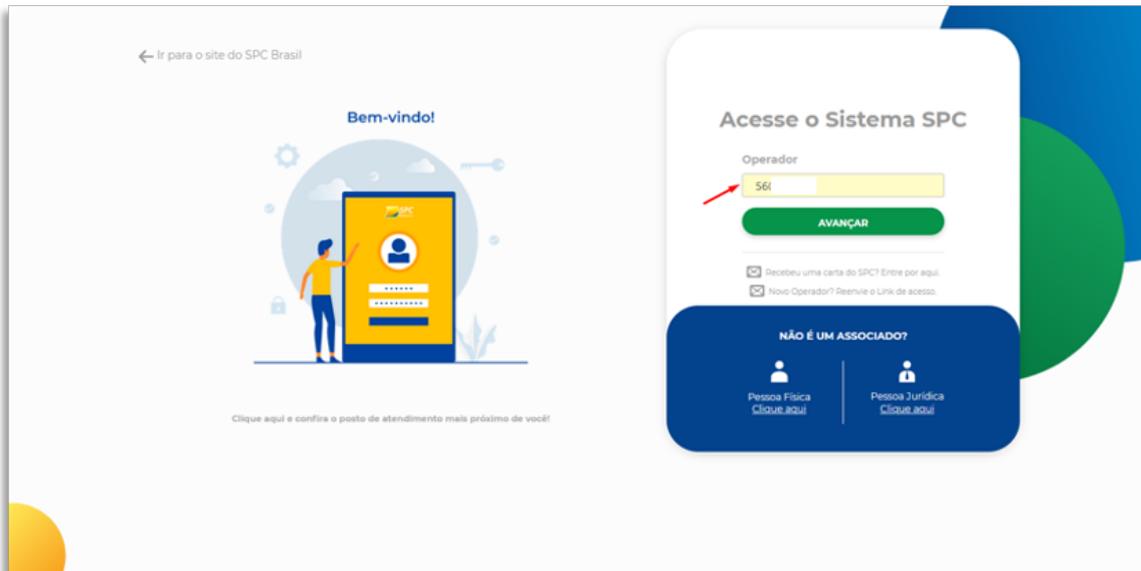
**1º PASSO** – Acesse a tela de login do Sistema SPC através do endereço: <https://sistema.spc.org.br>



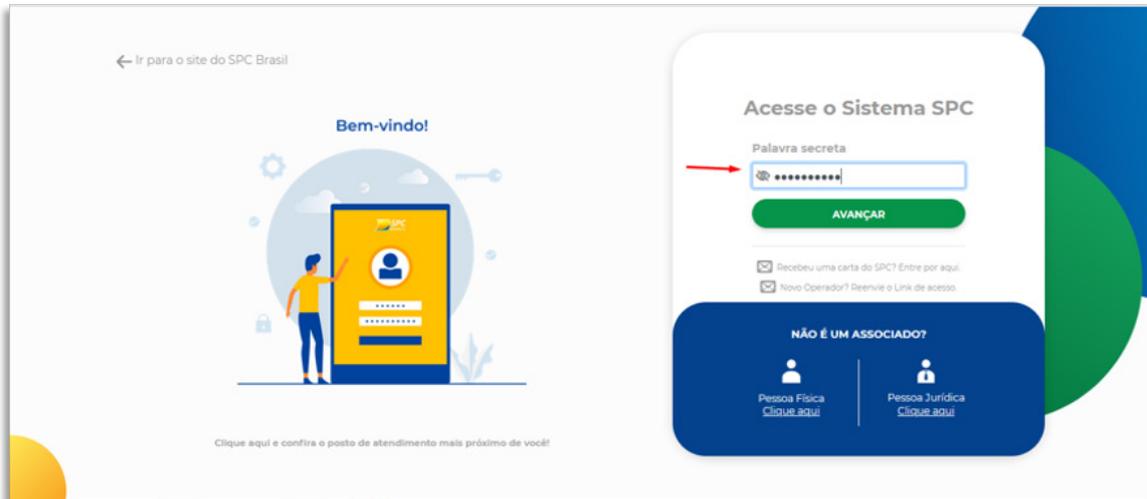
**2º PASSO** – Clique em Esqueceu sua senha?



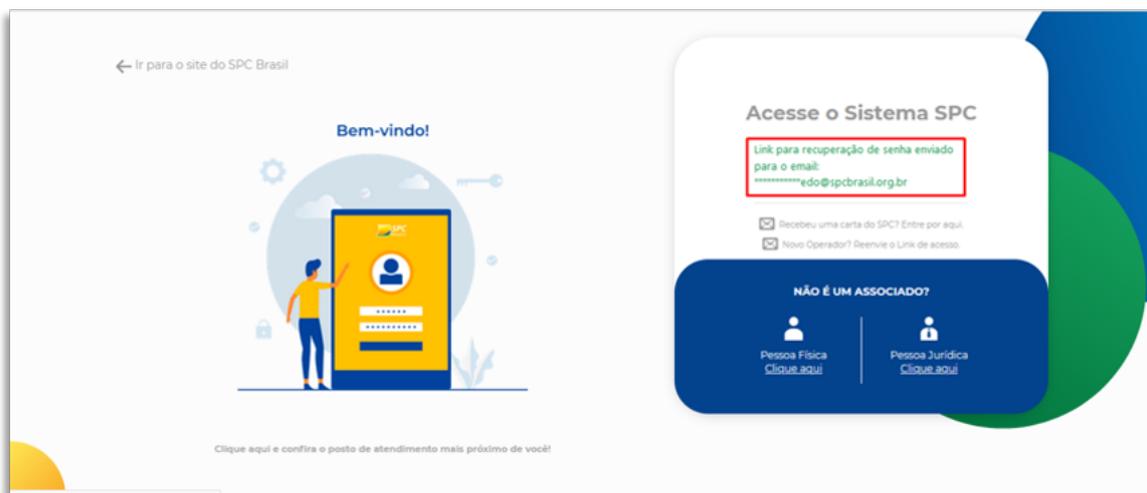
**3º PASSO** – Informe o Operador e clique em **AVANÇAR**.



**4º PASSO** – Informe a palavra secreta e clique em **AVANÇAR**.



Será enviado um e-mail de recuperação da senha para o endereço de e-mail do cadastro do Operador. O e-mail terá validade de duas horas.



Para o envio de um novo e-mail, aguarde no mínimo dez minutos contados a partir da última solicitação e refaça o processo desde o primeiro passo.



**6º PASSO** – Ao clicar no botão ou usar o link recebido em seu e-mail, a tela de alteração de senha se abrirá. Você deverá então informar uma nova senha, confirmá-la e clicar em **AVANÇAR**.

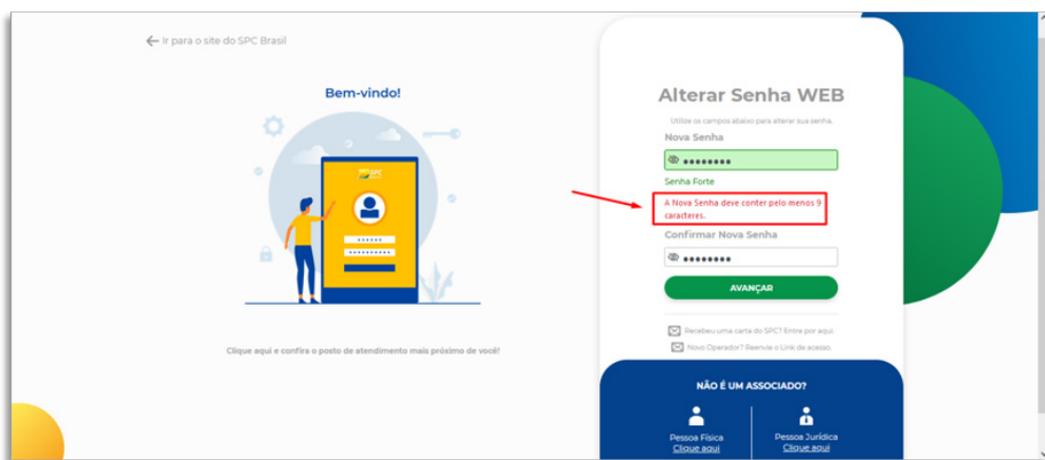
Após a troca da senha, será exibida a tela de login com a mensagem **Senha alterada com sucesso!**

## 2. Erros conhecidos para a senha do Operador

### 2.1. Erros no preenchimento da senha

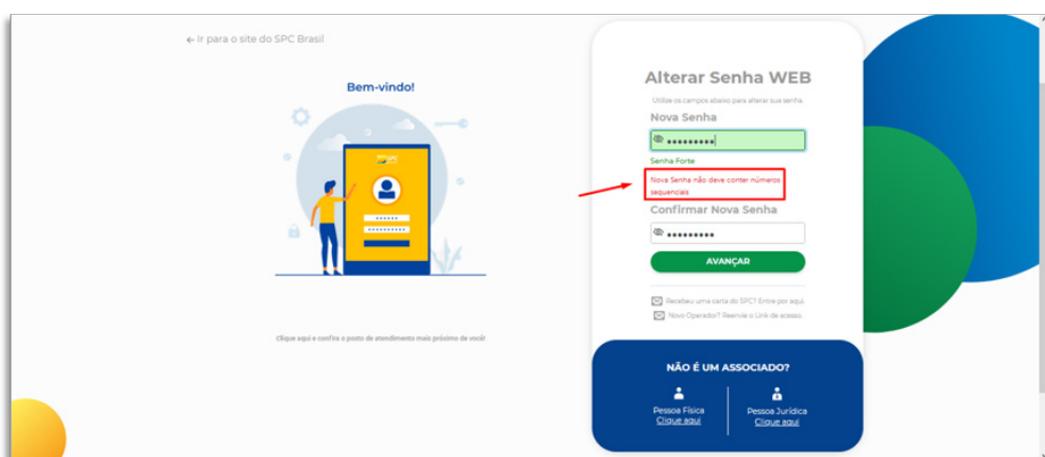
Caso os requisitos de senha não sejam cumpridos, poderão surgir as seguintes mensagens de erro:

A Nova Senha deve conter pelo menos 9 caracteres.



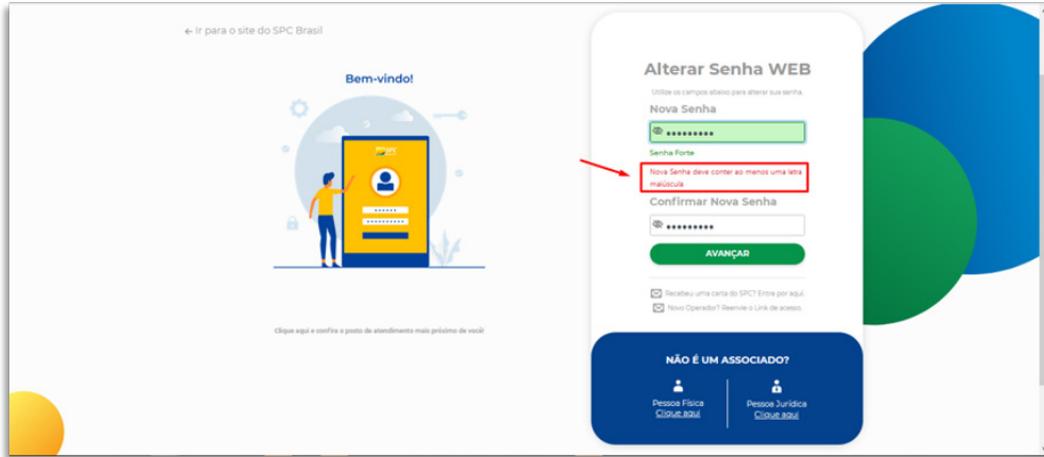
A imagem mostra a interface de usuário para alterar a senha. O formulário contém campos para 'Nova Senha', 'Senha Forte', e 'Confirmar Nova Senha'. Uma mensagem de erro em uma caixa vermelha indica: 'A Nova Senha deve conter pelo menos 9 caracteres.' Uma seta vermelha aponta para esta mensagem. Abaixo dos campos, há um botão 'AVANÇAR' e opções para 'Pessoa Física' e 'Pessoa Jurídica'.

Nova Senha não deve conter números sequenciais.

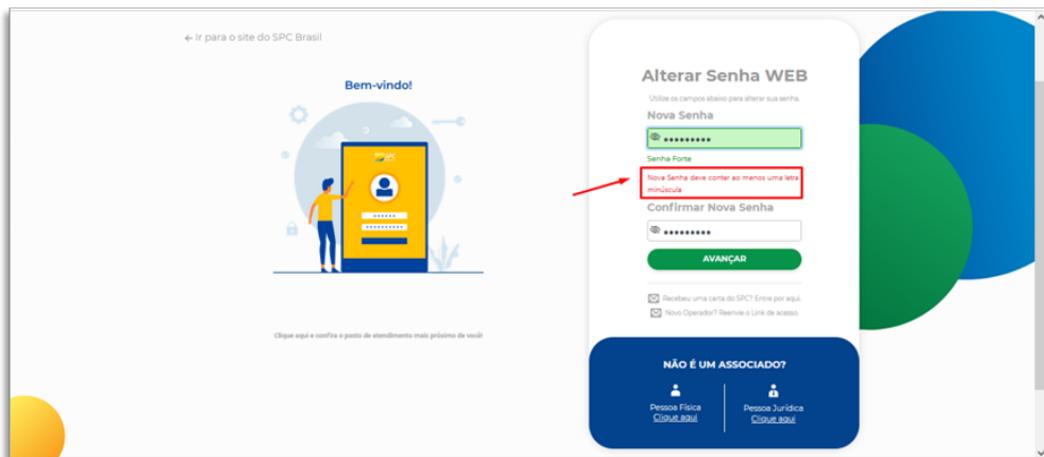


A imagem mostra a interface de usuário para alterar a senha. O formulário contém campos para 'Nova Senha', 'Senha Forte', e 'Confirmar Nova Senha'. Uma mensagem de erro em uma caixa vermelha indica: 'Nova Senha não deve conter números sequenciais.' Uma seta vermelha aponta para esta mensagem. Abaixo dos campos, há um botão 'AVANÇAR' e opções para 'Pessoa Física' e 'Pessoa Jurídica'.

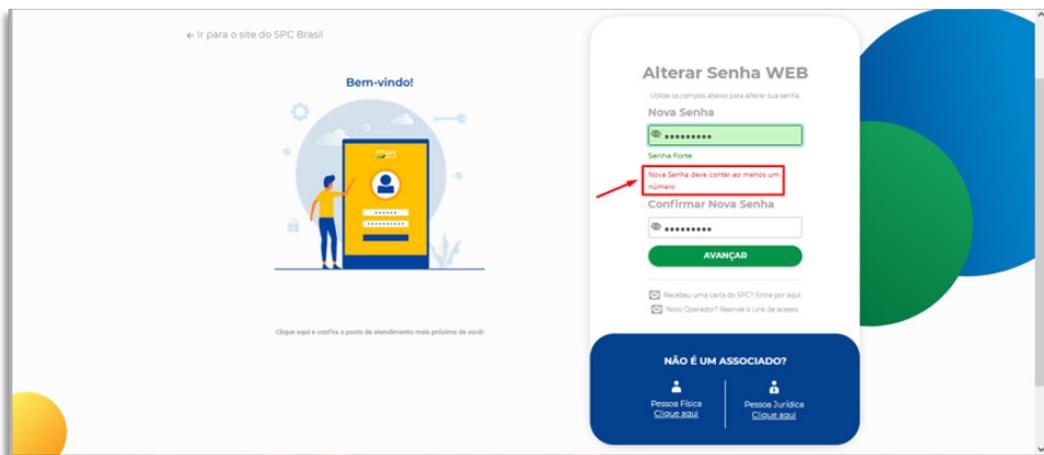
Nova Senha deve conter ao menos uma letra maiúscula.



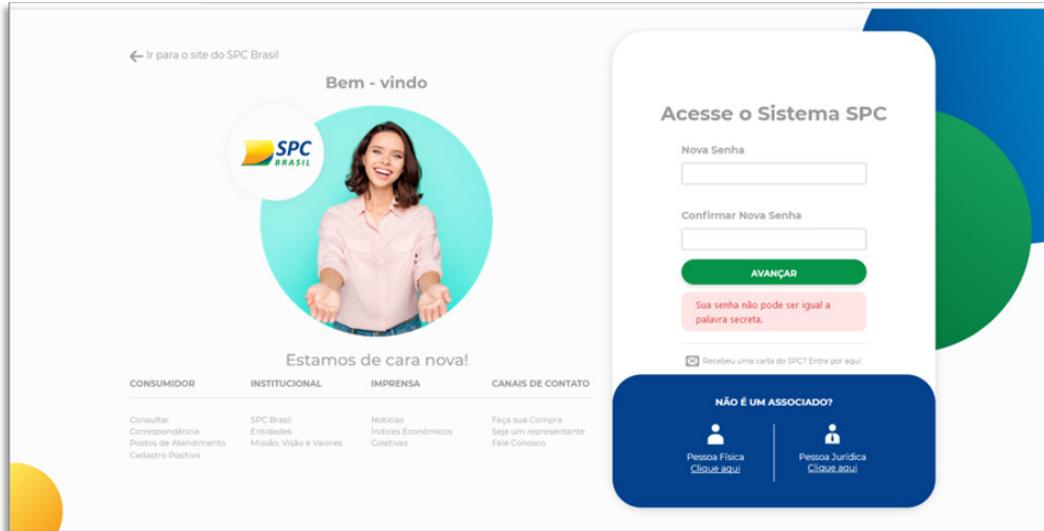
Nova Senha deve conter ao menos uma letra minúscula.



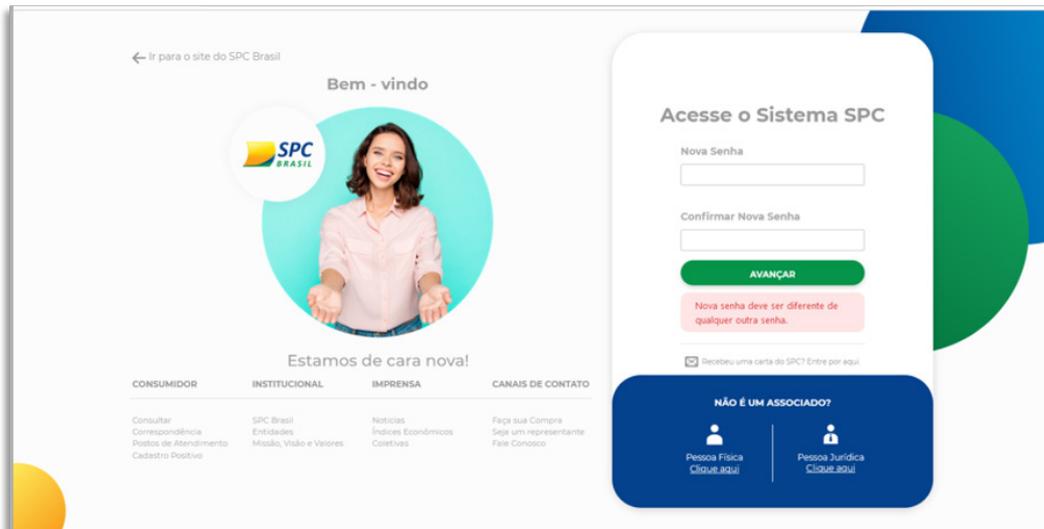
Nova Senha deve conter ao menos um número.



Sua senha não pode ser igual à palavra secreta.



Nova Senha deve ser diferente de qualquer outra senha.



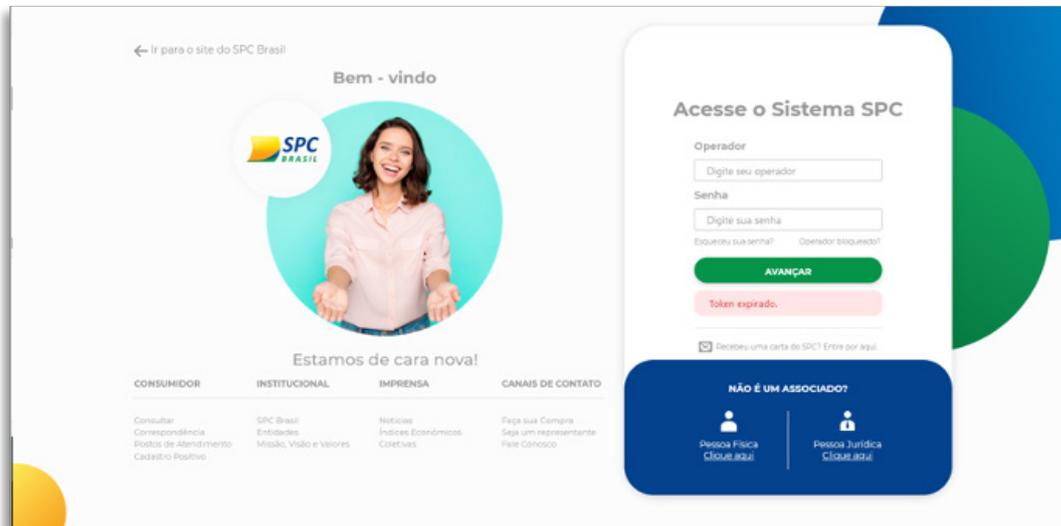
## 2.1.1. Solução para erros no preenchimento da senha

Para solucionar os erros no preenchimento, basta cumprir os requisitos de senha.

- » Mínimo de 9 caracteres.
- » Conter letras.
- » Conter números.
- » Conter caracteres especiais.
- » Conter letras maiúsculas e minúsculas.
- » Não será possível utilizar as seis últimas senhas do Operador.
- » Não será possível utilizar a Palavra Secreta como senha do Operador.
- » A senha não poderá conter números sequenciais (exemplo: 123).

## 2.2. Erro de token expirado

Caso você clique no botão ou use o link enviado para o e-mail cadastrado após o prazo de duas horas, será gerada a mensagem de erro **Token expirado**.

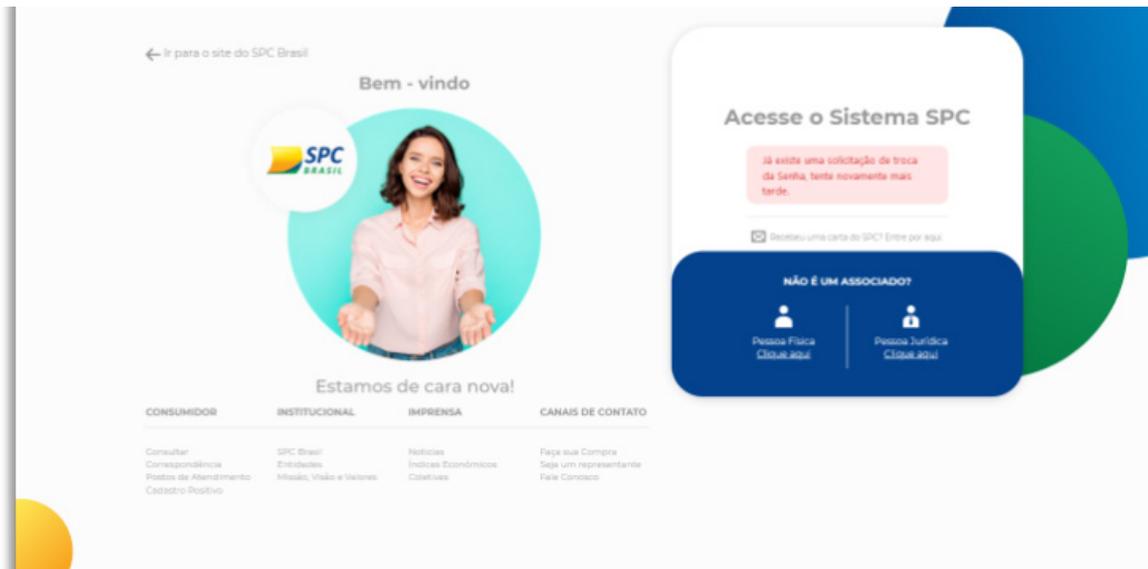


### 2.2.1. Solução para o erro de token expirado

Para solucionar o erro **Token expirado**, refazer o processo a partir do primeiro passo para o envio de um novo e-mail.

## 2.3. Erro de solicitação já existente

Caso você faça uma nova solicitação de recuperação de senha em um período inferior a dez minutos desde a última solicitação, será gerada a mensagem de erro **Já existe uma solicitação de troca da Senha, tente novamente mais tarde.**

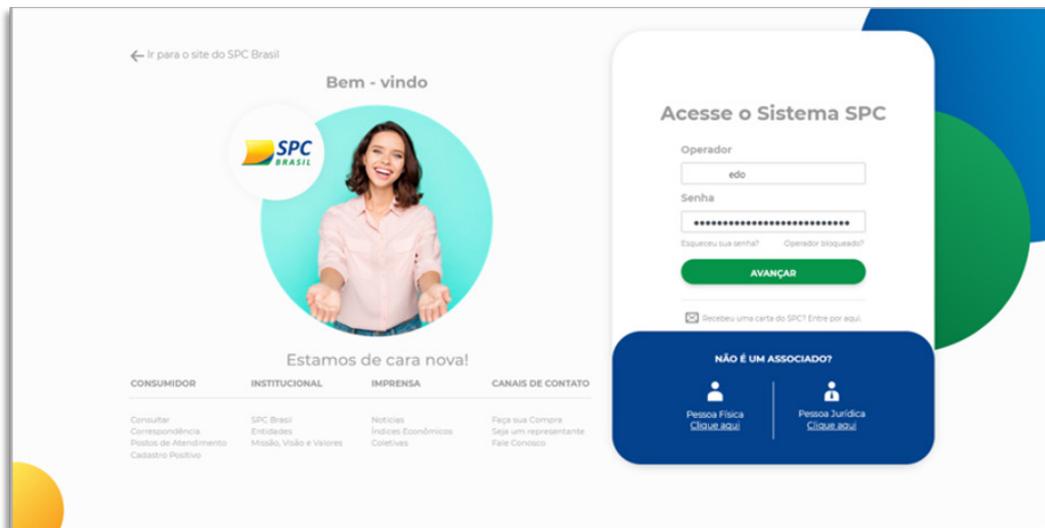


### 2.3.1. Solução para erro de solicitação já existente

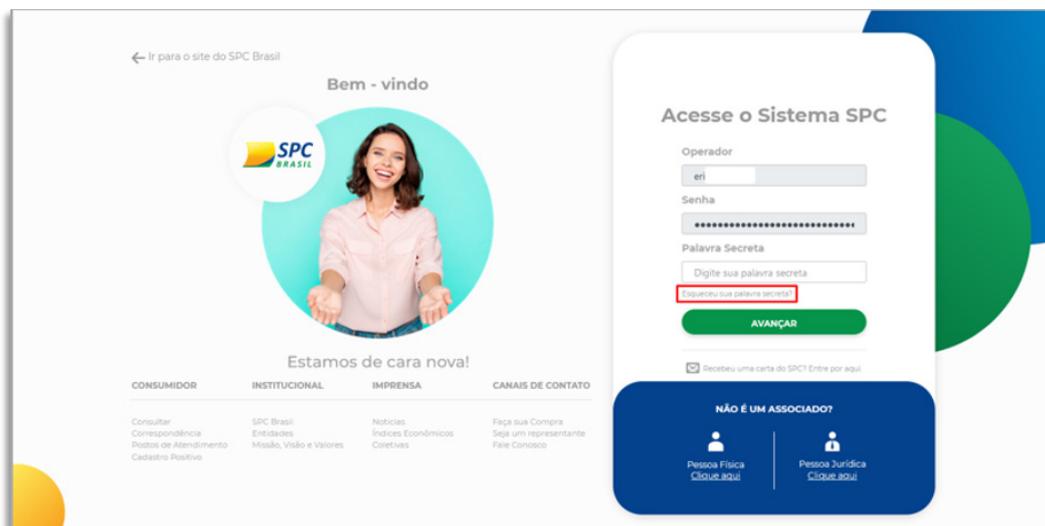
Para solucionar o erro de solicitação já existente, basta aguardar dez minutos contados a partir da última solicitação e refazer o processo desde o primeiro passo. Um novo e-mail de recuperação de senha será enviado ao endereço de e-mail do cadastro do Operador.

# 3. Procedimento para a recuperação da palavra secreta do Operador

**1º PASSO** – Na tela de login do Sistema SPC, preencha o Operador e senha e depois clique em **AVANÇAR**.



**2º PASSO** – Clique em **Esqueceu sua palavra secreta?**



### 3º PASSO – Informe o Operador e clique em **AVANÇAR**.

← Ir para o site do SPC Brasil

Bem - vindo

Estamos de cara nova!

CONSUMIDOR	INSTITUCIONAL	IMPRESA	CANAIS DE CONTATO
Consultar Correspondência Pontos de Atendimento Cadastro Positivo	SPC Brasil Entidades Missão, Visão e Valores	Notícias Índices Econômicos Coletivas	Faça sua Compra Seja um representante Faça Conosco

Acesse o Sistema SPC

Operador

**AVANÇAR**

Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui.

**NÃO É UM ASSOCIADO?**

 Pessoa Física  
[Clique aqui](#)

 Pessoa Jurídica  
[Clique aqui](#)

Será enviado um e-mail de recuperação da palavra secreta para o endereço de e-mail do cadastro do Operador. O e-mail terá validade de duas horas.

← Ir para o site do SPC Brasil

Bem - vindo

Estamos de cara nova!

CONSUMIDOR	INSTITUCIONAL	IMPRESA	CANAIS DE CONTATO
Consultar Correspondência Pontos de Atendimento Cadastro Positivo	SPC Brasil Entidades Missão, Visão e Valores	Notícias Índices Econômicos Coletivas	Faça sua Compra Seja um representante Faça Conosco

Acesse o Sistema SPC

Link para recuperação da palavra secreta enviado para o email: [ed0@spcbrasil.org.br](mailto:ed0@spcbrasil.org.br)

Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui.

**NÃO É UM ASSOCIADO?**

 Pessoa Física  
[Clique aqui](#)

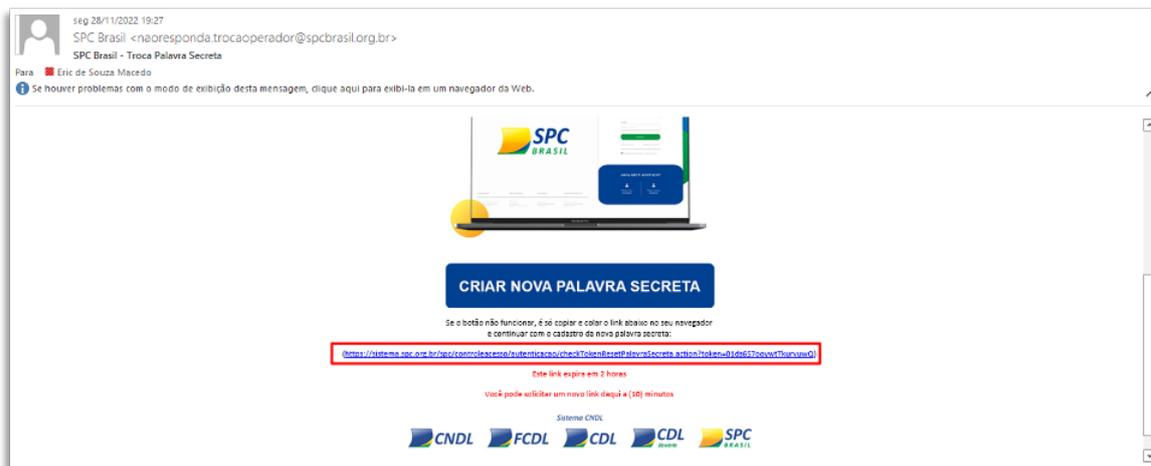
 Pessoa Jurídica  
[Clique aqui](#)

Para o envio de um novo e-mail, aguarde no mínimo dez minutos contados a partir da última solicitação e refaça o processo desde o primeiro passo.

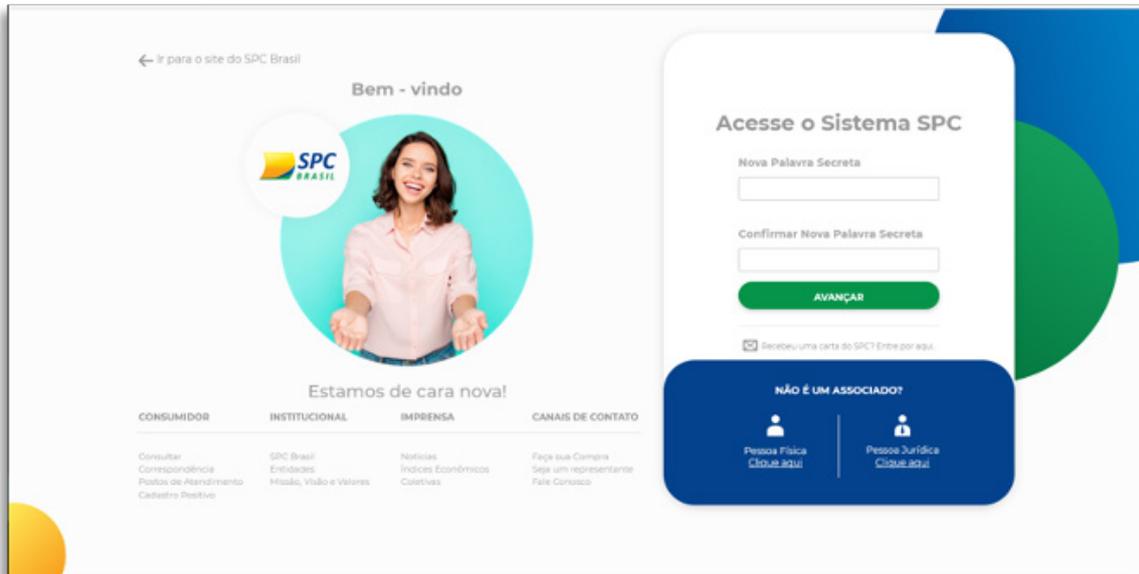
**4º PASSO –** Abra o e-mail de recuperação da palavra secreta e clique em **CRIAR NOVA PALAVRA SECRETA**.



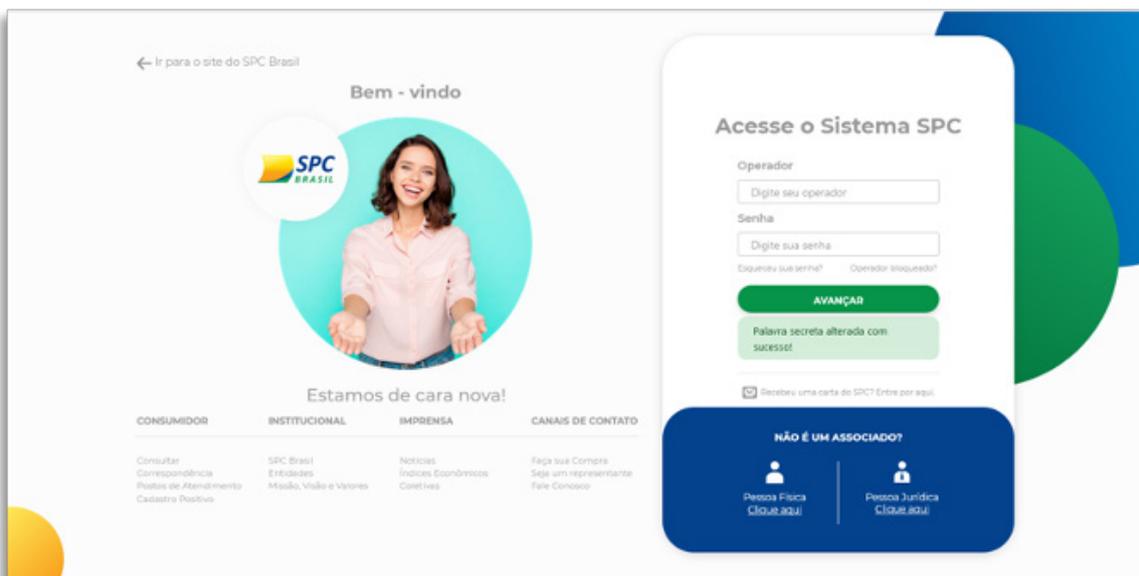
Caso o botão não funcione, basta copiar e colar no navegador o link exibido abaixo do botão e continuar com o cadastro da nova palavra secreta.



**5º PASSO** – Ao clicar no botão ou usar o link recebido em seu e-mail, a tela de alteração da palavra secreta se abrirá. Você deverá então informar uma nova palavra secreta, confirmá-la e clicar em **AVANÇAR**.



Após a troca da palavra secreta, será exibida a tela de login com a mensagem **Palavra secreta alterada com sucesso!**

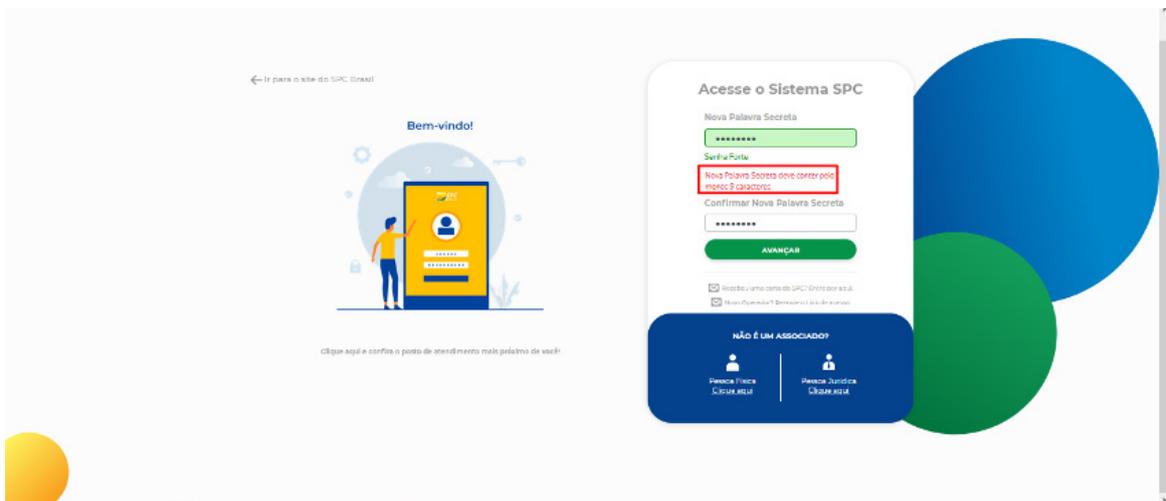


# 4. Erros conhecidos para a palavra secreta do Operador

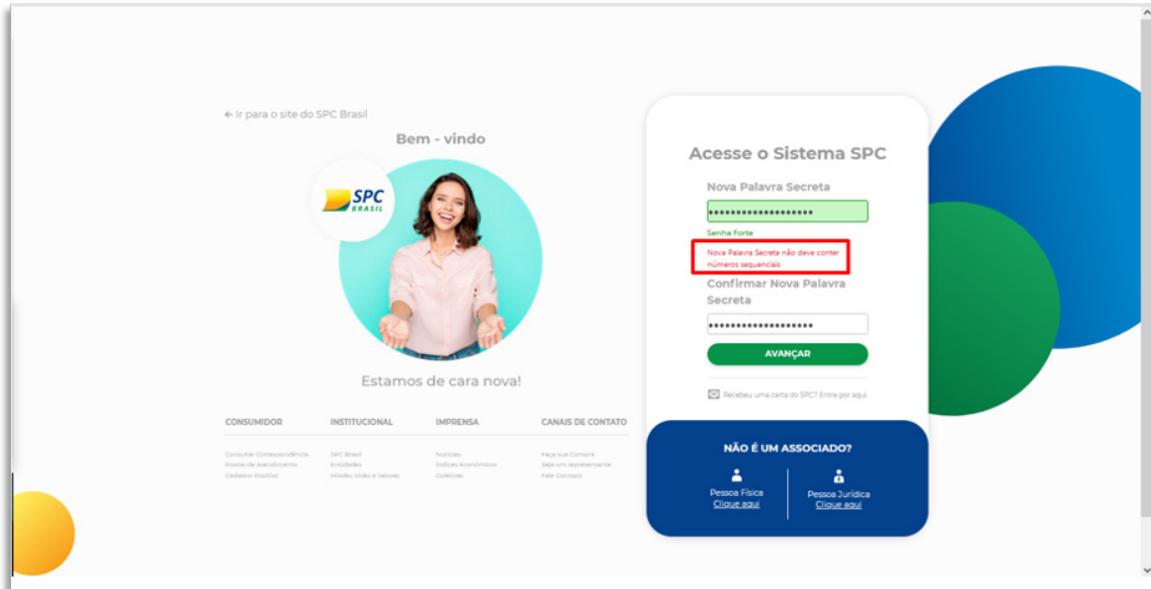
## 4.1. Erros no preenchimento da palavra secreta

Caso os requisitos de palavra secreta não sejam cumpridos, poderão surgir as seguintes mensagens de erro:

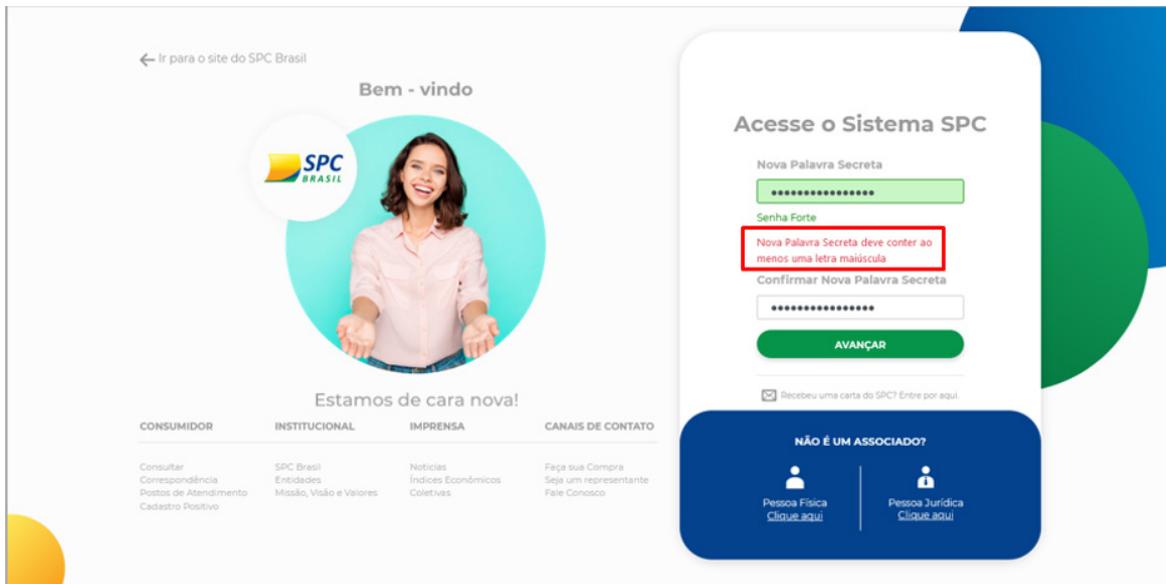
Nova Palavra Secreta deve conter pelo menos 9 caracteres.



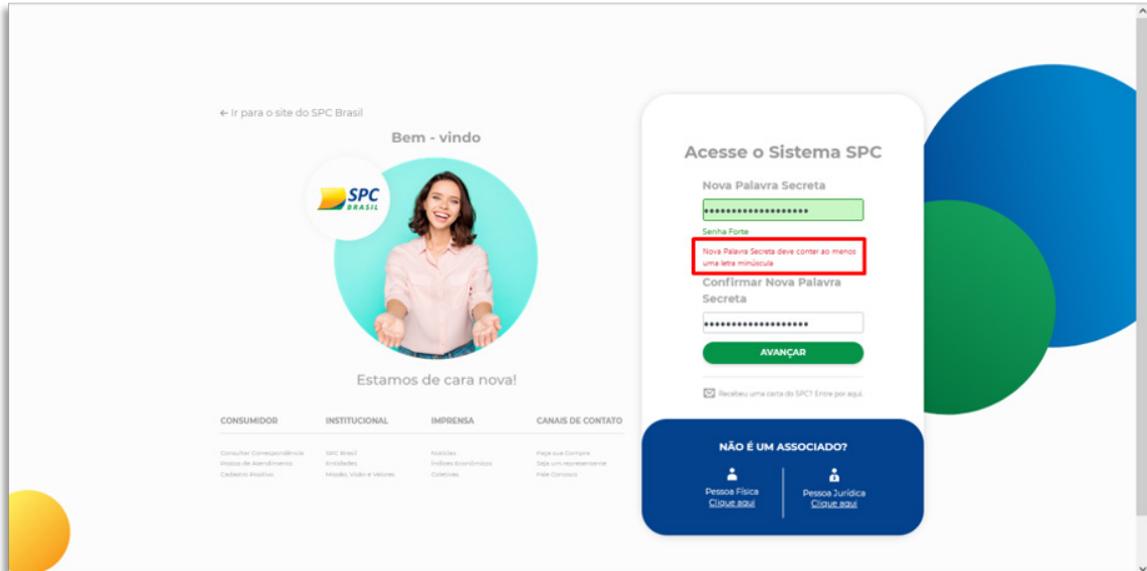
Nova Palavra Secreta não deve conter números sequenciais.



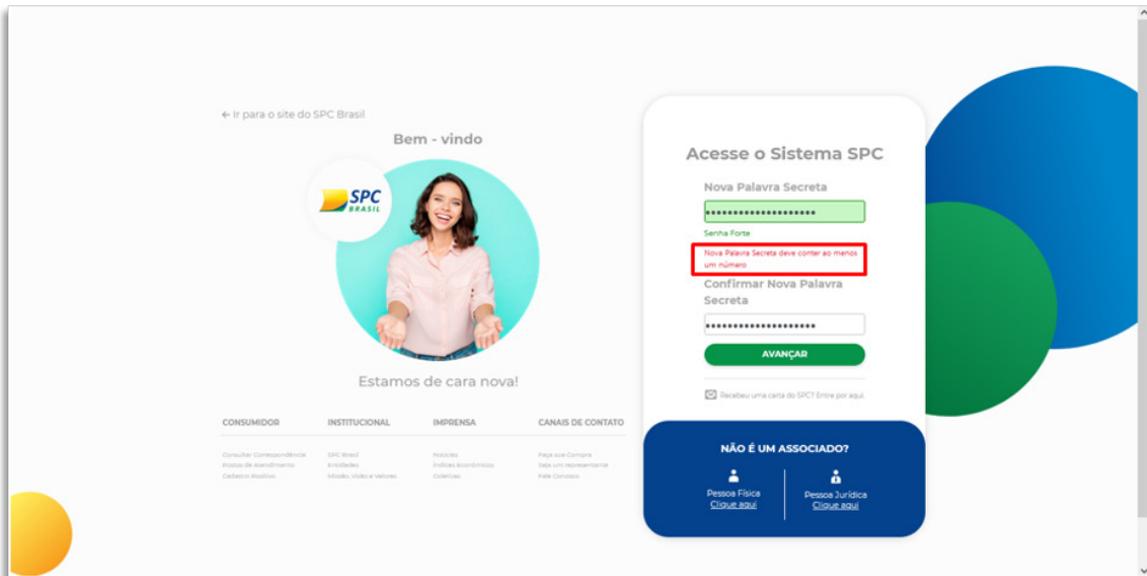
Nova Palavra Secreta deve conter ao menos uma letra maiúscula.



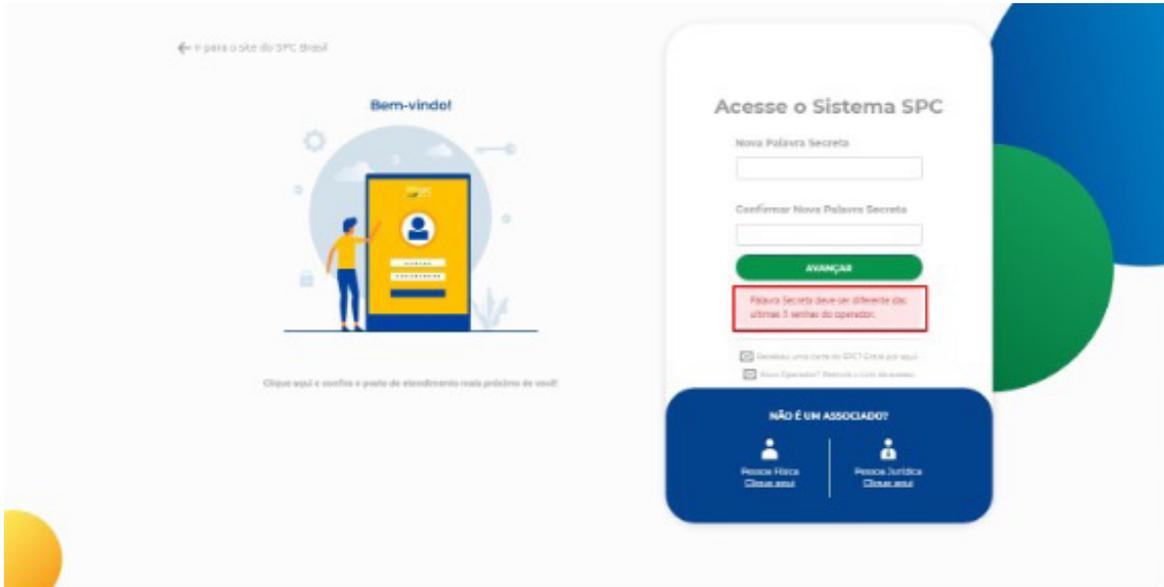
Nova Palavra Secreta deve conter ao menos uma letra minúscula.



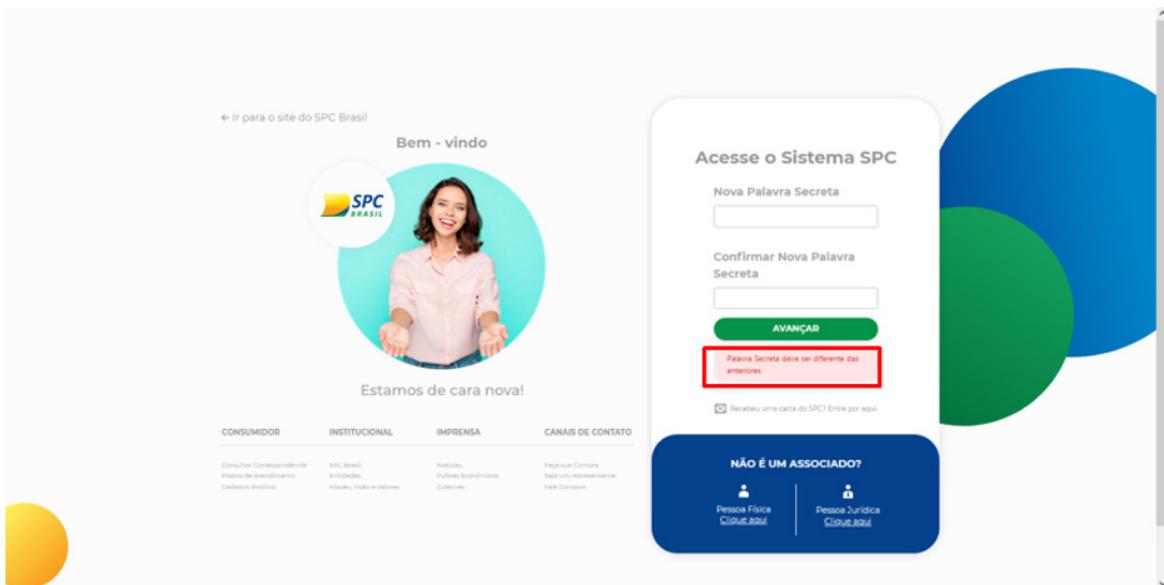
Nova Palavra Secreta deve conter ao menos um número.



Palavra Secreta deve ser diferente das últimas 5 senhas do Operador.



Palavra Secreta deve ser diferente das anteriores.



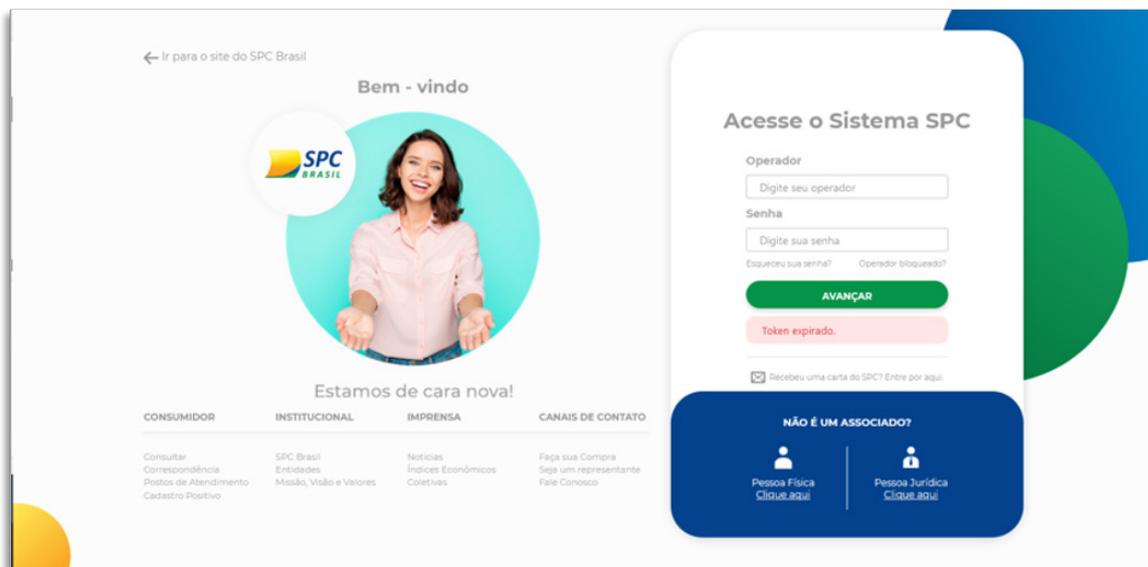
## 4.1.1. Solução para erros no preenchimento da palavra secreta

Para solucionar os erros no preenchimento, basta cumprir os requisitos de palavra secreta.

- » Mínimo de 9 caracteres.
- » Conter letras.
- » Conter números.
- » Conter caracteres especiais.
- » Conter letras maiúsculas e minúsculas.
- » Não será possível utilizar as últimas seis Palavras Secretas.
- » Não será possível utilizar a senha como Palavra Secreta do Operador.
- » A Palavra Secreta não poderá conter números sequenciais (exemplo: 123)

## 4.2. Erro de token expirado

Caso você clique no botão ou use o link enviado para o e-mail cadastrado após o prazo de duas horas, será gerada a mensagem de erro **Token expirado**.

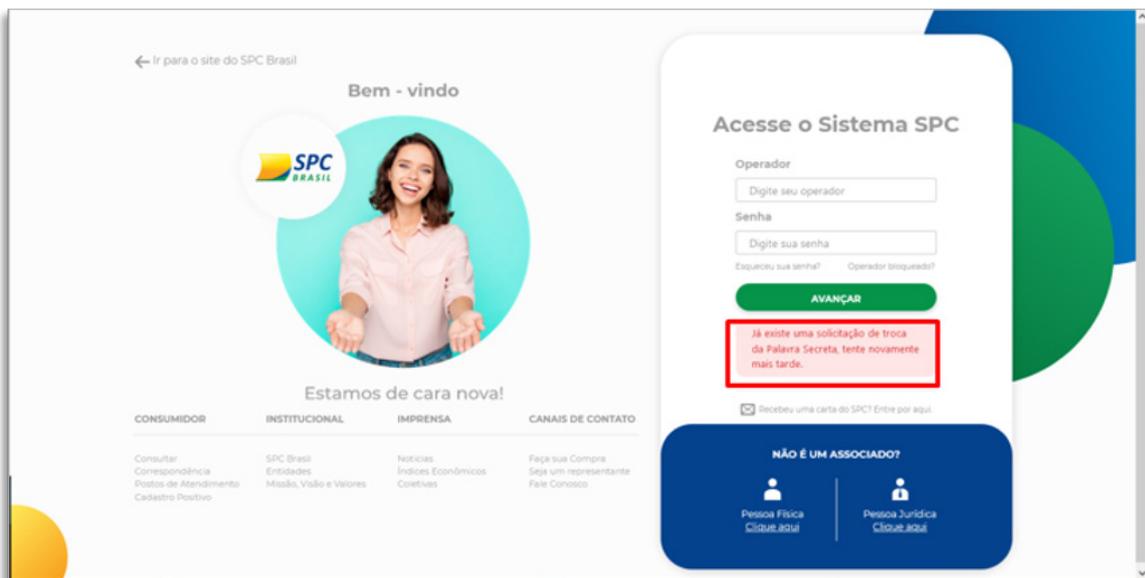


## 4.2.1. Solução para o erro de token expirado

Para solucionar o erro **Token expirado**, refazer o processo a partir do primeiro passo para o envio de um novo e-mail.

## 4.3. Erro de solicitação já existente

Caso você faça uma nova solicitação de recuperação da palavra secreta em um período inferior a dez minutos desde a última solicitação, será gerada a mensagem de erro **Já existe uma solicitação de troca da Palavra Secreta, tente novamente mais tarde**.



### 4.3.1. Solução para erro de solicitação já existente

Para solucionar o erro de solicitação já existente, basta aguardar dez minutos contados a partir da última solicitação e refazer o processo desde o primeiro passo. Um novo e-mail de recuperação de palavra secreta será enviado ao endereço de e-mail do cadastro do Operador.

## 5. Perguntas frequentes

**1.** Por que o processo de recuperação de senha do Operador mudou?

**R:** Visando à segurança, melhoria e automatização de processos, modernizamos o processo de recuperação de senha dos Operadores com o envio automático do e-mail para a criação de uma nova senha para o dispositivo do tipo Internet, evitando que as informações sejam compartilhadas com terceiros e garantindo que somente a pessoa titular do Operador tenha acesso à criação da senha através do e-mail cadastrado.

**2.** Essa mudança se aplica a todos os Operadores?

**R:** Sim, a mudança se aplica a todos os Operadores que utilizam o dispositivo do tipo Internet.

**3.** Essa mudança se aplica a todos os dispositivos com acesso ao Sistema SPC?

**R:** Não, essa mudança se aplica apenas aos dispositivos do tipo Internet.

**4.** É possível recuperar a palavra secreta, caso eu não lembre?

**R:** Sim. Visando à segurança, melhoria e automatização de processos, incluímos no Sistema SPC a possibilidade de recuperação da palavra secreta dos Operadores com o envio automático do e-mail para a criação de uma nova palavra secreta para o dispositivo do tipo Internet, evitando que o Operador seja inativado e que as informações sejam compartilhadas com terceiros, garantindo que somente a pessoa titular do Operador tenha acesso à criação da palavra secreta através do e-mail cadastrado.

**5.** O que essa mudança traz de benefícios?

**R:** A mudança traz os seguintes benefícios:

- Automatização na recuperação de senha e palavra secreta dos Operadores de todos tipos pelo Sistema SPC através de link enviado por e-mail.
- Aumento do nível de segurança e rastreabilidade durante o cadastramento e validação da recuperação da senha e palavra secreta do Operador no Sistema SPC, garantindo, assim, a veracidade das informações do cadastro do Operador.
- Diminuição de credenciais comprometidas e de prejuízo financeiro em consultas e registros não reconhecidos pelas Entidades e Associados.

- Mitigação de risco de possíveis vazamentos de informações confidenciais, que infringiriam a LGPD.

**6.** Ao solicitar a troca da senha do Operador, foi exibida a mensagem Já existe uma solicitação de troca da Senha, tente novamente mais tarde. O que devo fazer?

**R:** Após uma solicitação de troca de senha, o Operador só poderá realizar uma nova tentativa para o reenvio do e-mail de recuperação da senha depois de dez minutos. Caso haja uma nova tentativa em período inferior a dez minutos, essa mensagem de erro será exibida. Pedimos que aguarde dez minutos para efetuar uma nova tentativa.

**7.** Ao solicitar a troca da palavra secreta do Operador, foi exibida a mensagem Já existe uma solicitação de troca da Palavra Secreta, tente novamente mais tarde. O que devo fazer?

**R:** Após uma solicitação de troca da palavra secreta, o Operador só poderá realizar uma nova tentativa para o reenvio do e-mail de recuperação da palavra secreta depois de dez minutos. Caso haja uma nova tentativa em período inferior a dez minutos, essa mensagem de erro será exibida. Pedimos que aguarde dez minutos para efetuar uma nova tentativa.

**8.** Não recebi o e-mail de recuperação, o que devo fazer?

**R:** Caso o e-mail de recuperação não seja localizado na caixa de entrada ou de spam (em alguns casos, a caixa de spam se torna visível apenas no acesso pelo navegador), pedimos que entre em contato com a sua equipe responsável pelos e-mails do domínio corporativo para verificar se está ocorrendo algum tipo de bloqueio do remetente `naresponda.trocaoperador@spcbrasil.org.br` e do IP público 149.72.202.121. Em casos de uso do Google Workspace, acesse o link seguinte para ter auxílio no processo de adicionar um endereço de IP à sua lista de permissões: <https://support.google.com/a/answer/60751>. Em casos de uso do Office-365, acesse o link seguinte para ter auxílio no processo de adicionar um endereço à sua lista de permissões: <https://docs.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/security/office-365-security/create-safe-sender-lists-in-office-365?view=o365-worldwide>

**9.** Mesmo seguindo a recomendação da resposta anterior, não recebi o e-mail de recuperação. O que devo fazer?

**R:** Nesse caso, entre em contato com seu canal de atendimento, informando o código do seu Operador para que seja aberto um chamado para apoio e verificação pelo time do SPC Brasil.



