

Serviço digital: Recuperação de senha Gov.br

1. O QUE É?

O gov.br é um projeto de unificação dos canais digitais do governo federal. Mas ele é, acima de tudo, um projeto sobre como a relação do cidadão com o Estado deve ser: simples e focada nas necessidades do usuário de serviços públicos.

Tudo começa pelo portal gov.br, que reúne, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo, tornando o portal gov.br a entrada única para as páginas institucionais da administração federal, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais, incluindo o IPE Saúde.

2. PRÉ-REQUISITOS

- Possuir e-mail e telefone cadastrados, disponíveis e ativos
- Ter acesso aos diversos aplicativos do governo que disponibilizam a recuperação de senha

3. ACESSO AO SERVIÇO

Site Ipe Saúde <https://www.ipesaude.rs.gov.br/inicial> > Aba Sou Segurado > Acessar Conta > Preencher CPF > Esqueci minha senha

4. PASSO A PASSO

- Inserir CPF e clicar em “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 **SAU BANCO**

Login com QR code

Seu certificado digital

Seu certificado digital em nuvem

[Entenda a conta gov.br](#)

- Selecione “Esqueci minha senha”.

Digite sua senha

CPF

Senha

Esqueci minha senha

Cancelar **Entrar**

- Algumas formas de recuperação serão exibidas:
2. Reconhecimento Facial: precisa ter o aplicativo gov.br baixado no celular.

 > [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.

Não tenho celular

Gerar QR code

- Ao clicar em “Não tenho celular”, a seguinte mensagem de aviso será exibida e para seguir adiante, basta clicar em “Continuar”.



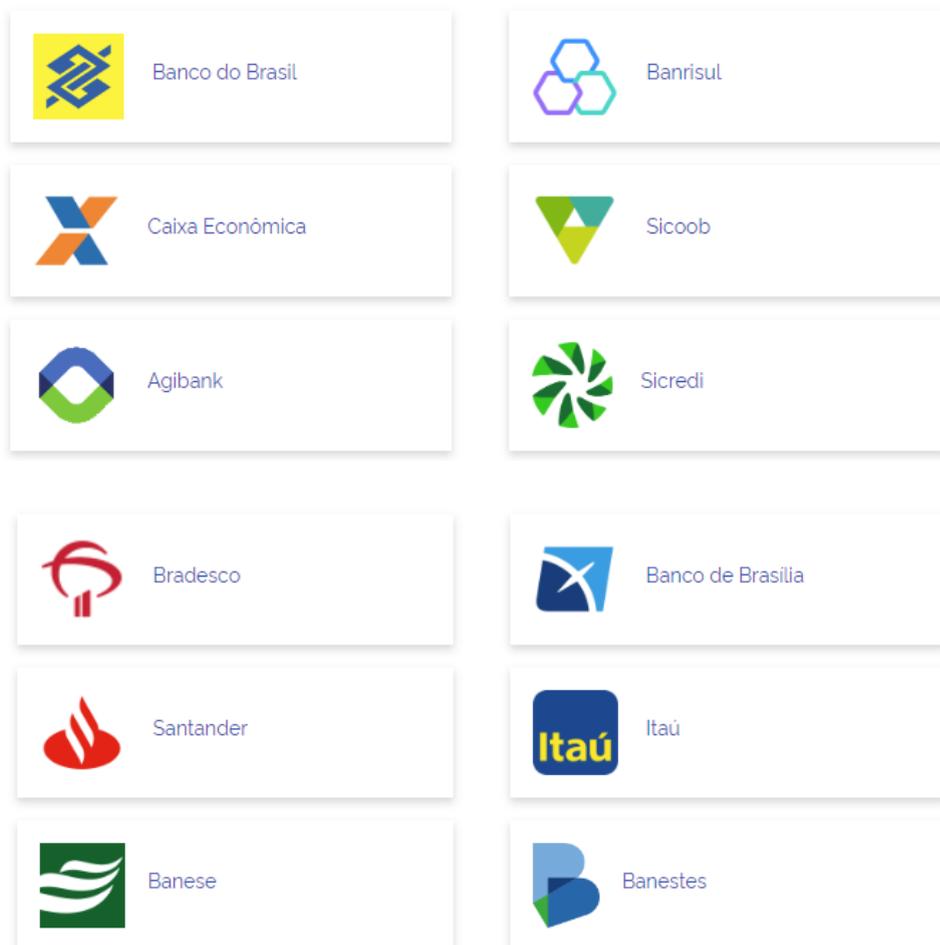
2. Recuperação pelo aplicativo do Banco: precisa ter conta e o aplicativo baixado no celular de um dos bancos a seguir.

 > Recuperar senha através do banco

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.



- Ao selecionar o banco, ele irá solicitar que informe qual a agência e conta do segurado, bem como seu cpf. Após essa etapa, será enviada uma notificação para o aplicativo do banco. Clique nela para ser redirecionado à página de recuperação de senha do gov.br.
- Para seguir para outra forma de recuperação, clique em “Recuperar de outra forma” e selecione “Continuar” na mensagem que aparecer.

Recuperar de outra forma

3. Recuperar pelo e-mail ou telefone cadastrado:

 > Recuperar senha com e-mail

1

Enviar código para 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

1

Enviar código para celular

Recupere sua senha com o celular.

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

*****09

- Verifique se o e-mail ou celular informado ainda é válido e conhecido pelo segurado. Se sim, clique em “Enviar código”.



- Um código numérico será enviado para o e-mail ou celular descrito. Verifique, digite o código no campo e clique em “Continuar”.



Digite o código recebido em:

A text input field with a green border. Inside the field, the placeholder text "Digite o código" is visible.

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

- Na etapa seguinte, ficará disponível para o segurado criar uma nova senha e confirmá-la, atendendo todos os requisitos descritos em verde. Após o preenchimento, clique em “Continuar”.

3

Cadastrar nova senha

Cadastre uma senha para sua conta gov.br.

CPF:

Senha:

Sua senha deve conter:

- ✓ de 8 à 70 caracteres
- ✓ letra minúscula
- ✓ letra maiúscula
- ✓ número
- ✓ símbolo (Ex: !@#%\$)

Confirmar Senha:

- Pronto, a senha foi redefinida. Basta clicar em "Concluir" e acessar a sua conta gov.br.



Senha atualizada!



Pronto! Agora você já pode acessar sua conta gov.br com a nova senha.

Concluir

4. Recuperação por Formulário de Atendimento: a senha não será recuperada imediatamente.

- Depois de clicar nas opções "Não possuo este e-mail" e "Não tenho acesso a este celular", a opção por formulário estará disponível clicando em "Ir para o formulário".

Voltar ao início

Reiniciar a recuperação de senha

Ir para o formulário

- Preencha o formulário conforme as instruções.

Como podemos ajudar?

Assunto*

Preciso incluir/alterar meu e-mail para fazer nova senha.

Nome*

CPF*

E-mail*

Confirmar e-mail*

Serviço:

"AUTORIZAÇÃO para alteração de dados na conta GOV.BR"

Para alterar seus dados cadastrais, nós precisamos do seu consentimento (Lei 13.709/2019). Sendo assim, siga as instruções abaixo:

Eu, , inscrito no CPF, , autorizo o Ministério da Economia a alterar meus dados cadastrais na plataforma de autenticação do GOV.BR.
26/10/2022

- Anexe a documentação necessária conforme descrito.

No campo "Anexos", anexe as fotos conforme os exemplos:

- Uma foto de rosto (selfie), mostrando o seu documento com a foto ao lado do rosto;

SELFIE COM DOCUMENTO



Anexos*

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido



- Uma foto de um documento válido que contenha o número do CPF; ou uma foto que tenha o documento com sua foto e o documento de CPF juntos.



Anexos*

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido



Atenção no momento do envio das fotos!

Fotos que não serão aceitas:

- Fotos com óculos escuros ou de grau;
- Fotos com outras pessoas;
- Fotos com chapéu, gorro ou bonés;
- Fotos cortadas, desfocadas ou impróprias.

- Após a verificação de todos os campos, clique em “Enviar Solicitação”.

Enviar Solicitação

- Pronto, agora só precisará aguardar a resposta por e-mail no prazo de até 7 dias.

IMPORTANTE:

Você receberá um e-mail com o número de protocolo de atendimento. E as orientações serão enviadas para o mesmo email no prazo de até **7 dias**.