

NÃO CONSEGUI RECUPERAR MINHA CONTA GOV.BR

Vamos por etapas

1

PRIMEIRO TENTE PELO APLICATIVO

1

Abra o aplicativo GOV.BR.

2

Digite seu CPF.

3

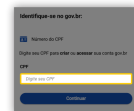
Toque em Continuar.

4

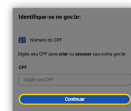
Toque em “Esqueci minha senha”.

5

Use uma das opções mostradas na tela.

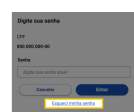


Digite o CPF



Clique em Continuar

Caso ainda não exista uma conta para este CPF, você deverá criar a conta primeiro. Se a conta já existir, você poderá digitar a senha ou continuar o [processo de recuperação](#).



Clique em Esqueci minha senha



O GOV.BR pode mostrar formas diferentes de recuperação para cada pessoa.

RECONHECIMENTO FACIAL

BANCO

E-MAIL

TELEFONE

OUTRAS FORMAS

Não é uma sequência obrigatória. Use o caminho que aparecer para você. Se houver a opção “Recuperar de outra forma”, você pode tentar por ela.

2

QUAL FOI O PROBLEMA?

☐

Esqueci minha senha.

☐

Não consigo gerar o código da verificação em duas etapas.

☐

Não tenho mais acesso ao e-mail cadastrado.

☐

Troquei de celular.

☐

Não tenho mais o telefone cadastrado.

☐

Outro: _____

☐

O reconhecimento facial não funcionou.

NÃO CONSEGUIU RECUPERAR SOZINHO?

Onde ir, o que pedir e o que levar

Procure atendimento presencial para recuperação da conta GOV.BR.

OPÇÃO 1

AGÊNCIA DO INSS

Na recepção, peça: “Emissão de senha GOV.BR”.
Se quiser confirmar a unidade, ligue 135.

OPÇÃO 2

BALCÃO GOV.BR

Procure uma unidade credenciada.
No site gov.br, pesquise:
Atendimento presencial GOV.BR.

O QUE DIZER NO ATENDIMENTO

“Não consigo acessar minha conta GOV.BR e não consegui recuperar a senha pelo aplicativo. Preciso recuperar minha conta e gerar uma senha provisória.”

O QUE LEVAR

CPF

DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO

CELULAR UTILIZADO

Se possível, leve também o acesso ao seu e-mail atual.

O QUE PODE ACONTECER NO ATENDIMENTO

LOCALIZAR A CONTA

CONFIRMAR SUA IDENTIDADE

CONFERIR TELEFONE E E-MAIL

RECUPERAR A CONTA

GERAR SENHA PROVISÓRIA

A emissão da senha depende da confirmação da identidade e da liberação do sistema.

ATENÇÃO: a senha provisória serve para o primeiro acesso. Ela ainda não é sua senha definitiva.

RECEBI A SENHA PROVISÓRIA. E AGORA?

Troque a senha provisória por uma nova senha



PRONTO. Essa nova senha será a senha que você usará daqui para frente.

DEPOIS QUE CONSEGUIR ENTRAR

- ☐ Atualizei meu telefone.
- ☐ Atualizei meu e-mail.
- ☐ Conferi meus dados.
- ☐ Conferi o nível da conta.
- ☐ Entendi a verificação em duas etapas.
- ☐ Guardei minha nova senha em local seguro.

TROQUEI DE CELULAR OU NÃO CONSIGO GERAR O CÓDIGO

Se sua conta tem verificação em duas etapas e você não consegue gerar o código, informe isso no atendimento.

“Minha conta tem verificação em duas etapas e eu não consigo gerar o código.”

Se a senha provisória não puder ser emitida, o atendente indicará o suporte correto.

Você não precisa começar tudo de novo. Identifique o problema, siga o caminho certo e troque a senha provisória por uma nova senha.