

# Como recuperar a senha



## Recuperação de Senha do Acesso Cidadão

de Prodest

00:50

Para redefinir a senha da sua conta clique em [Esqueceu sua senha?](#) na tela de login e siga os passos abaixo:

Faça login usando sua conta do **Acesso Cidadão...**

...fa

**CPF ou E-mail Cadastrado**

**Senha**

**Entrar**

[Esqueceu sua senha?](#)

Ou



Na próxima tela você deverá digitar o CPF cadastrado no campo CPF e clicar em “Reiniciar a senha”:

Reiniciar Senha

Para reiniciar a senha digite o seu CPF.

CPF \*

\*Campos obrigatórios

Reiniciar a Senha

Se o seu CPF não estiver cadastrado na nossa base de dados você será informado. Nesse caso, faça seu cadastro [clikando aqui](#).

Esse CPF não existe no sistema. Por favor, verifique se você digitou o CPF corretamente ou tente se cadastrar novamente.

Reiniciar Senha

Para reiniciar a senha digite o seu CPF.

CPF \*

Caso seu CPF já esteja cadastrado você receberá um e-mail com o assunto “Redefinição de Senha” e será encaminhado para a tela abaixo:

## Solicitação de reinício de senha executada!

Foi enviado um e-mail para [REDACTED] com o link para alterar sua senha.

Siga as instruções abaixo para reiniciar a sua senha:

1. Por favor, confira em seu e-mail por uma requisição de redefinição de senha, **com um link** para reiniciar a sua senha.
2. Quando você clicar no link, será aberta uma janela onde você pode definir sua nova senha.

**Importante: O processo de recuperação de senha é automático e só funciona se você clicar no link que está no e-mail. Não adianta responder o e-mail. Lembre que o link só vale por 24h, após esse período você precisa fazer outra solicitação.**

## Não recebeu o E-mail de Redefinição de Senha?

Confira se você se enquadra em alguma das situações abaixo:

1. Espere 15 minutos após o pedido. Seu e-mail ainda pode estar a caminho.
2. Verifique sua pasta spam, o e-mail pode estar lá.
3. Certifique-se de que seu provedor de e-mail não esteja bloqueando nossa mensagem. Nosso e-mail é enviado usando o endereço [REDACTED].
  - i. Alguns provedores tem sistemas Antispam, certifique-se de liberar os nossos e-mails.
4. É possível que você tenha digitado o CPF incorreto ou o CPF de outra pessoa. Tenha certeza que esse é o seu e-mail:

[Retornar para tela de login](#)

Siga as instruções da tela caso não tenha recebido o seu e-mail. A tela explica os problemas mais comuns para não receber os e-mails do sistema e como resolvê-los.

Caso o e-mail usado na hora de criar a conta não exista mais, ou não tenha mais acesso a ele, clique aqui para ser redirecionado para a explicação de como proceder com uma recuperação de conta.

O email recebido deve ser similar à imagem abaixo. Para recuperar sua senha clique no link apresentado ou copie e cole o endereço no seu navegador da internet:

**Acesso Cidadão - GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**Atenção:** Este é um e-mail automático. Favor não responder.

**Olá,**

**Usuário de Demonstração**

Recebemos uma solicitação para que sua senha do Acesso Cidadão fosse redefinida. Apenas clique no link abaixo, você será logado no sistema e poderá então alterar sua senha:

<https://acessocidadao.es.gov.br/Conta/ReiniciarSenha/?cpf=11111111111111111111&token=aaaaaaaaaaaaaMSOIIIiDaKCAQC>

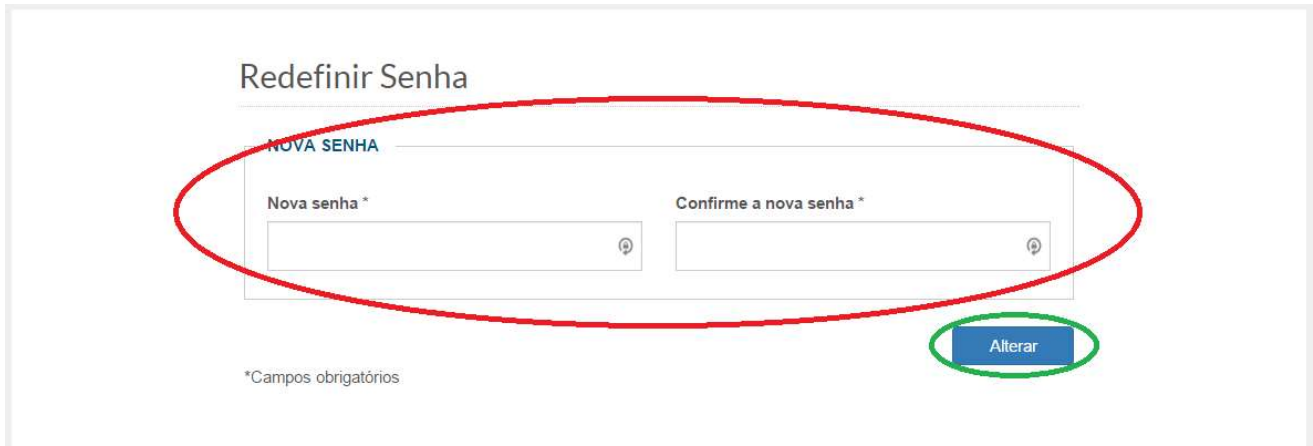
Observe que este link ficará ativo por apenas 24 horas após a solicitação. Esgotado esse limite de tempo, o código deixará de funcionar e você precisará reenviar a solicitação de alteração de senha.

Se você não realizou um pedido de redefinição de senha no Sistema de Acesso Cidadão, por favor ignore este e-mail.  
Se você suspeita que a segurança de sua conta pode estar comprometida, por favor, fale conosco ([acessocidadao@es.gov.br](mailto:acessocidadao@es.gov.br)).

© 2017 - Desenvolvido pelo PRODEST

**Prodest**  
Proteção de Dados

Ao abrir o link do e-mail você será redirecionado para a tela abaixo. Nessa tela você deverá digitar a nova senha que deseja usar daqui para frente e clicar no botão “Alterar”:



Redefinir Senha

NOVA SENHA

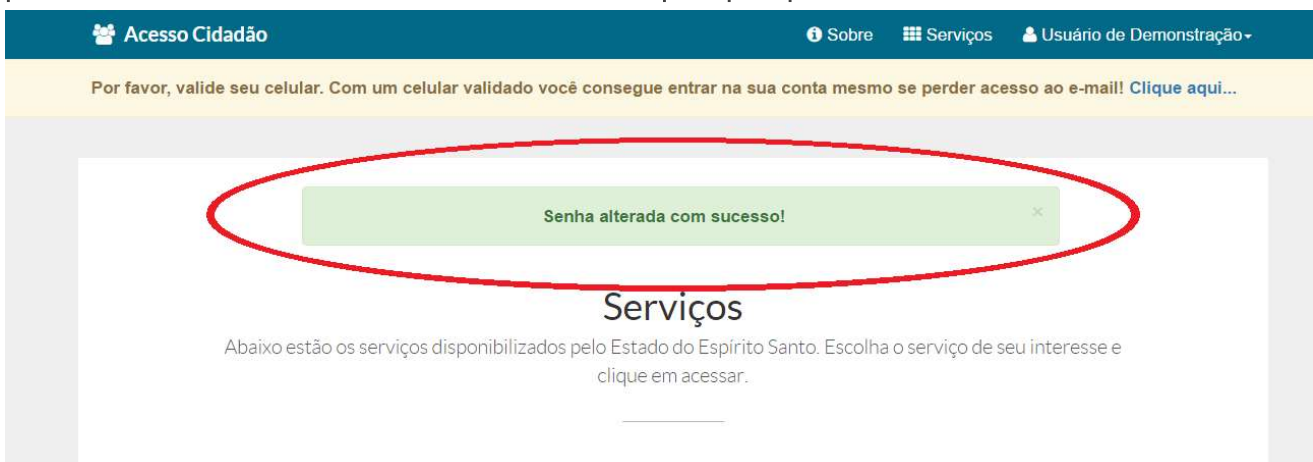
Nova senha \*

Confirme a nova senha \*

\*Campos obrigatórios

Alterar

Com isso sua senha será alterada e você estará automaticamente logado no sistema. Daqui para frente você deverá usar a nova senha sempre que quiser entrar no sistema:



Acesso Cidadão Sobre Serviços Usuário de Demonstração

Por favor, valide seu celular. Com um celular validado você consegue entrar na sua conta mesmo se perder acesso ao e-mail! [Clique aqui...](#)

Senha alterada com sucesso!

### Serviços

Abaixo estão os serviços disponibilizados pelo Estado do Espírito Santo. Escolha o serviço de seu interesse e clique em acessar.

**Observação:** Durante a digitação da nova senha, pode ser que uma das mensagens abaixo apareça. A primeira, destacada em azul, significa que sua senha está muito curta e por questão de segurança precisa ser maior. Continue digitando, assim que atingir o tamanho mínimo ela deixará de ser exibida. Já a segunda mensagem, destacada em verde, é exibida enquanto você não digitar no campo “confirme a nova senha”, a mesma senha que colocou no campo “nova senha”. Isso é para garantir que você não cometeu nenhum erro na hora de digitar a nova senha.



Nova senna

Confirme a nova senna

Senhas curtas são fáceis de adivinhar. A senha precisa ter pelo menos 8 caracteres.

Essas senhas não coincidem. Tentar novamente?