

Perguntas Frequentes

Perfil

Recebi uma mensagem que não foi possível validar as informações da minha conta na Receita Federal, o que fazer?

Não conseguimos validar as informações da sua conta junto a Receita Federal do Brasil. Para usar o Acesso Cidadão todas as informações precisam estar corretas e de acordo com o que está no CPF.

SE TUDO PARECER CORRETO, CLIQUE NO BOTÃO 'SALVAR' PARA REVALIDAR OS DADOS. CAMPOS QUE PERMITEM ALTERAÇÃO DEVEM SER CORRIGIDOS.

Editar Perfil

COMO VOCÊ GOSTARIA DE SER CHAMADO?

Desde a [versão de 12/08/2021](#), o Acesso Cidadão está fazendo a validação automática de todas as informações das contas junto a Receita Federal. Caso alguma informação (nome, nome da mãe ou data de nascimento) esteja divergente, a conta vai ficar travada nessa tela até que as informações sejam corrigidas.

Em alguns casos não foi possível fazer a validação de forma automática e por isso a mensagem aparece. Nestes casos é necessário salvar o perfil, clicando no botão SALVAR, para que os dados sejam revalidados.

Caso isso não resolva, alguma informação não está igual ao que está sendo consultado na receita:

- O sistema não diferencia maiúsculas de minúsculas.
- Os campos validados não permitem edição, logo se um campo permite ser alterado é porque ele deve ser corrigido.
- Os principais campos para validação são o Nome, Data de Nascimento e Nome da Mãe.

Acesso

Estou recebendo uma mensagem de erro quando tento acessar qualquer sistema, o que fazer?

Alguém usou meu CPF e agora?

Você tentou criar uma nova conta e foi informado que “Seu CPF já está cadastrado!”? Calma. Constatamos que na maioria das vezes que somos apresentados com esse problema o que aconteceu foi que a própria pessoa fez um cadastro a muito tempo e não se lembra mais. Também é muito comum as pessoas fazerem um cadastro para algum sistema do estado sem saber que era um cadastro do Acesso Cidadão. O primeiro passo é tentar recuperar a senha: [clique aqui](#) e siga as instruções. Normalmente o cadastro foi feito usando o seu próprio e-mail e seguindo esse procedimento vai ser possível recuperar a senha.

Caso você tente recuperar a senha com o seu CPF e a recuperação vá para um e-mail que você não conhece, ou que não tem mais acesso, o próximo passo é abrir um chamado de recuperação de conta: [Clique aqui](#) e siga as instruções passo a passo. Esse processo é mais burocrático, mas tem a vantagem de recuperar a sua conta em qualquer caso, mesmo que alguém tenha usado o seu CPF sem o seu consentimento ou que você não tenha mais acesso a nenhuma forma de login alternativa.

Por ser um sistema totalmente online e não exigir presença física ou apresentação de documentos, qualquer um pode fazer um cadastro. No entanto é bom frisar que apenas por fazer um cadastro ninguém vai ser capaz de alterar os seus dados ou acessar qualquer informação pessoal. O sistema também garante que tudo o que for feito nas contas é auditado e gravado para validação posterior. O Acesso Cidadão garante que informações pessoais ou acessos restritos só possam ser executados após vários níveis de validação, como, por exemplo, apresentação de documentos digitalizados ou presença física.

Como alterar o meu CPF?

As contas do Acesso Cidadão são baseadas em CPF para garantir que são únicas. Isso quer dizer que o importante para o sistema é o CPF (e não o e-mail). Por isso o CPF nunca pode ser alterado.

Caso ao entrar no sistema com o seu e-mail você esteja com um CPF diferente do seu, o procedimento correto é alterar o e-mail dessa conta e não alterar o CPF. Se você não tirar o seu e-mail do CPF errado você nunca vai conseguir criar uma nova conta já que o sistema não permite e-mails repetidos. Outra alternativa é criar uma conta com o seu CPF, mas um e-mail diferente.

Isso vale inclusive se você alterar todos os dados da conta para os seus. O identificador principal é o CPF, logo se todas as informações como nome, e-mail, data de nascimento e tudo mais forem seus, mas o CPF não, essa conta está inválida e pode ser suspensa. Assim como frisado em todas as etapas de cadastro, nunca use um CPF diferente do seu para se cadastrar. Caso, por qualquer motivo, você tenha feito isso o modo correto de corrigir é alterar os dados da conta para o do titular do CPF e fazer uma nova conta com o seu CPF.

“Emprestei” meu CPF para alguém, o que fazer?

Leia a pergunta anterior.

“Emprestei” meu e-mail para alguém, o que fazer?

O e-mail é único no sistema, ou seja, duas pessoas diferentes não podem usar o mesmo e-mail. Se usou o seu e-mail na conta de outra pessoa (outro CPF), agora esse e-mail só pode ser utilizado novamente caso seja removido da primeira conta.

Se tentou criar uma conta com seu CPF e foi informado que o CPF já está cadastrado: A primeira opção é tentar recuperar a senha. Se ao tentar recuperar a senha apareceram os dados de outra pessoa, é porque sua conta (e seu CPF) estão cadastrados com outro e-mail.

Você pode tentar recuperar a senha usando o cpf, em vez do e-mail, para ver qual e-mail está cadastrado no seu CPF: [clique aqui](#) e digite seu CPF na hora de recuperar a senha.

Se não tiver mais acesso ao e-mail utilizado: [clique aqui](#) e siga as instruções.

Como trocar o e-mail cadastrado na minha conta?

Leia a pergunta anterior.

Como trocar o e-mail cadastrado na minha conta?

Você deverá entrar no Acesso Cidadão com seu CPF e senha e após logado entrar no item “Editar Email” como na imagem abaixo:



Em seguida você pode conferir o seu **email atual** e nos campos seguintes pode digitar o seu novo e-mail e depois confirmar:

Editar E-mail

E-mail Atual: emaildeteste@provedor.com.br

Importante! A atualização somente será efetuada após a validação do novo e-mail.

NOVO E-MAIL

Seu novo endereço de e-mail: @exemplo.com

Confirme o novo endereço de e-mail *: @exemplo.com

Salvar

*Campos obrigatórios

Conforme as instruções você vai receber um e-mail para confirmar a troca na caixa de entrada do novo e-mail. Clique no link enviado e a troca vai ser completada.

Importante!!! Ao realizar esse procedimento você está fazendo um pedido para troca de e-mail. O e-mail só vai ser alterado efetivamente depois que você clicar no link que foi enviado para seu novo e-mail.

Celular

Como vincular uma celular à minha conta?

No momento não é mais possível vincular um celular a sua conta. Qualquer informação relativa a celular é dado específico do serviço que se está tentando acessar. Por exemplo, serviços do Detran usam dados de celular cadastrados na própria base do Detran. O Acesso Cidadão não tem como corrigir caso essa informação esteja errada/desatualizada e você precisa entrar em contato diretamente com o Detran.

Concursos

Tenha uma dúvida específica sobre um concurso.

O Acesso Cidadão é o responsável por gerenciar a sua conta virtual no estado do Espírito Santo e garantir que você vai conseguir acessar todos os sistemas vinculados. A equipe do Acesso Cidadão não tem contato direto com as bancas responsáveis pelos Processos Seletivos. Também não temos contato com as equipes responsáveis pelos sistemas de concursos.

Todo sistema costuma disponibilizar um canal de atendimento (telefone ou e-mail) no próprio site do processo seletivo. Esse é o caminho correto para resolver qualquer dúvida relativa aos concursos.

Isso inclui questões relativas a comprovantes de inscrição, dúvidas nos formulários de inscrição e qualquer outra dúvida que não tenha a ver diretamente com a sua conta. Outra sugestão é encaminhar suas colocações diretamente ao fale conosco no site da Secretaria responsável pelo concurso.

Caso você queira, você também pode usar esse canal de ouvidoria para o estado inteiro:

<http://www.ouvidoria.es.gov.br/>

E você sempre pode pedir um posicionamento oficial do estado através do site da SECOM:

<http://www.secom.es.gov.br/fale-conosco>

Verificar CPF

Por que estou vendo uma mensagem que meu CPF ainda não foi validado?

Essa é uma etapa obrigatória que nos permite ter mais segurança sobre o titular de uma determinada conta.

Caso informações divergentes sejam detectadas o seu cadastro pode ser bloqueado.

Meu nome mudou recentemente, como valido meu CPF?

Caso tenha ocorrido mudança de nome recentemente (por motivo de casamento, divórcio, etc), pode ser necessário atualizar seus dados junto à Receita Federal. Para garantir que os seus dados estão atualizados na base da receita acesse [este link](#). Caso seja necessário atualizar algum dado, siga [estas instruções](#).

Erros Comuns

O login ou a senha que você digitou estão incorretos.

Confira seu login, caso esteja correto, provavelmente a sua senha está incorreta. O login pode ser tanto o seu CPF, quanto o e-mail que usou para se cadastrar no sistema. Você poderá recuperar sua senha [clcando aqui](#).

Seu CPF já está cadastrado!

O seu CPF já está cadastrado no sistema e você não pode fazer um novo cadastro com o mesmo CPF. Você pode recuperar sua senha [clcando aqui](#). Caso não tenha mais acesso ao e-mail que foi usado no cadastro, siga as instruções para [recuperação de conta](#).

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

Você deverá usar uma senha com no mínimo 8 caracteres. Senhas com 7 ou menos caracteres não serão aceitas.

Essas senhas não coincidem. Tentar novamente?

Você deverá digitar no campo “Confirme sua senha” a mesma senha que você digitou no campo “Senha”. Caso a mensagem de erro apareça antes de você terminar de digitar a senha, continue, ao terminar de digitar a senha, caso elas estejam iguais, a mensagem de erro deve desaparecer.

Por favor, forneça um endereço eletrônico

Você deverá digitar um email válido. Normalmente os e-mails tem o formato “nome@provedor.com” ou “nome@provedor.com.br”. Confira se está digitando seu e-mail corretamente.

Os e-mails não coincidem. Tentar novamente?

Você deverá digitar no campo “Confirmar e-mail” o mesmo e-mail que você digitou no campo “E-mail”. Caso a mensagem apareça antes de você terminar de preencher, termine de digitar que ela deverá desaparecer.

Por favor, digite um nome completo válido.

Você deverá digitar o seu nome completo. Todos os nomes e sobrenomes sem abreviações.

[CLIQUE AQUI](#) Para obter o arquivo com essas instruções