PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO TOCANTINS

GUIA DO USUÁRIO

Acesso TJTO

Como entrar nos sistemas, recuperar a senha, usar o código do celular, trocar o e-mail e criar uma senha forte.

A

Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins · Diretoria de Tecnologia da Informação

Índice

Antes de começar **3**

Parte 1 — Como entrar no sistema **4**

Forma 1: com usuário e senha 4

Forma 2: com a conta gov.br 6

A verificação em duas etapas do gov.br 7

Telas que podem aparecer logo depois de entrar 7

Mensagens que podem aparecer na tela de acesso 9

Parte 2 — Como recuperar a senha **10**

Forma 1: pelo link enviado ao seu e-mail 10

Forma 2: entrando pelo gov.br 14

Trocar a senha estando dentro do sistema 14

Parte 3 — Como ligar e desligar o código do celular **16**

Onde fica 17

Ligar o código do celular 18

Trocar a chave (celular novo ou aplicativo apagado) 20

Quando o sistema pedir uma chave nova 21

Desligar o código do celular 23

Perdi o celular 23

Parte 4 — Como trocar o e-mail que recebe o link de senha **23**

Confirmar o e-mail com o código 25

Parte 5 — Como criar uma senha forte **27**

O que a senha precisa ter 28

O que a senha não pode ter 28

Dicas 29

Mensagens que podem aparecer ao clicar em Redefinir 29

Antes de começar

Este guia mostra, passo a passo, como entrar nos sistemas do Tribunal de Justiça do Tocantins pela tela **Acesso TJTO**.

Ele tem cinco partes:

1. Como entrar no sistema
2. Como recuperar a senha
3. Como ligar e desligar o código do celular
4. Como trocar o e-mail que recebe o link de senha
5. Como criar uma senha forte

Como ler este guia. Em cada passo, o nome do botão ou do campo aparece em **negrito**, do jeito que está escrito na tela. Nas figuras, o quadro **vermelho** mostra onde clicar ou digitar.

Palavras que aparecem neste guia:

- **Tela de acesso:** a página azul com o título **Acesso TJTO**. Ela aparece quando você abre um sistema do Tribunal e ainda não entrou. Você também pode abri-la direto, pelo endereço **idp.tjto.jus.br**.
- **Usuário:** o que você digita para dizer quem é. Pode ser a sua **matrícula** (só os números) ou o seu **CPF** (só os números, sem pontos e sem traço).
- **Aplicativo autenticador:** um aplicativo do celular que mostra um **código de 6 números**. O código muda a cada 30 segundos. Os mais usados são o **Microsoft Authenticator** e o **Google Authenticator**.
- **Dois fatores:** entrar com duas provas de que é você: a **senha** (que você sabe) e o **código do celular** (que só você tem). Algumas telas chamam isso de "autenticação por dois fatores".

> **Os e-mails do Tribunal vêm só de nao-responda@tjto.jus.br.** O link para criar a senha, o código de confirmação do e-mail e os avisos de mudança na sua conta chegam sempre deste remetente: **nao-responda@tjto.jus.br**. Se a mensagem veio de qualquer outro endereço, mesmo parecido ou com o nome do Tribunal, **não clique no link**.

> **Precisa de ajuda?** Abra um chamado na **Central de Serviços**:
>
> - pelo portal **servicos.tic.tjto.jus.br/servicedesk/customer/portals**;
> - pelo telefone **0800 721 8044**;
> - no plantão, pelo telefone **(63) 99223-6749**.
>
> Na tela de acesso, o link **Obter ajuda via Central de Serviços** também leva ao

> atendimento, e o link **Manual do usuário** abre este guia.

1 Parte 1 — Como entrar no sistema

Há duas formas de entrar:

- com **usuário, senha e o código do celular**;
- com a sua conta do **gov.br**.

Forma 1: com usuário e senha

1. Abra o sistema que você quer usar. A tela **Acesso TJTO** aparece.
2. No campo **Usuário**, digite a sua matrícula ou o seu CPF (só os números).
3. No campo **Senha**, digite a sua senha.
4. Clique no botão **Acessar**.



Figura 1. Tela de acesso: digite o usuário e a senha e clique em Acessar.

Aparece a tela **Confirmar login**, com o aviso "Seu acesso está protegido por um aplicativo autenticador". Ela não aparece se, numa entrada anterior neste mesmo computador, você marcou a caixa **Lembrar** (veja o quadro sobre a caixa **Lembrar**, logo abaixo). Quando a sua senha ou a chave do aplicativo venceu, ela aparece mesmo com o computador lembrado.

Se a sua conta ainda não tem o código do celular ligado, você entra logo depois de clicar em

Acessar. Veja na Parte 3 como ligar.

5. Abra o aplicativo autenticador no seu celular.
6. Veja o código de 6 números da conta do Tribunal.
7. Digite esse código no campo **Código gerado pelo autenticador**. Digite só os 6 números, sem espaço.
8. Clique no botão **Confirmar**.

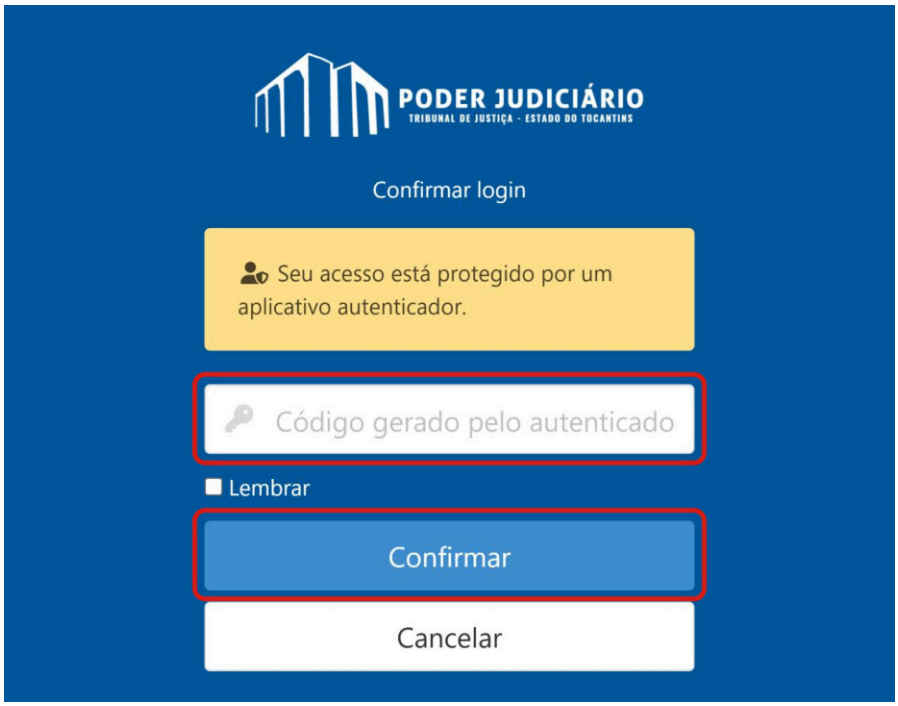


Figura 2. Tela Confirmar login: digite o código do celular e clique em Confirmar.

> **A caixa "Lembrar".** Se você marcar **Lembrar**, este computador deixa de pedir o código do celular por um tempo. **Marque só no seu computador**, nunca num computador de uso público ou de outra pessoa. O computador é esquecido, e volta a pedir o código, quando você troca a senha, troca a chave do aplicativo ou desliga o código do celular.

> **O código não funcionou?** Quando o código é recusado, aparece a mensagem **"Forneça dados válidos"**. O código muda a cada 30 segundos. Espere aparecer um código novo no aplicativo e digite de novo. Cada código vale uma vez só: se você já usou um código, aparece "Código de confirmação já utilizado. Aguarde o próximo código e tente novamente.". Espere o próximo.

> **Confira a hora do celular.** O código é calculado pela hora do celular. Se o relógio do celular está adiantado ou atrasado, mesmo que pouco, ou com o fuso horário errado, o aplicativo mostra um código que o sistema recusa. Isso acontece com frequência. Para corrigir, deixe a data, a hora e o fuso horário **automáticos**:

- **Android**: abra **Configurações** e procure **Data e hora** (fica em **Sistema** ou em **Gerenciamento geral**, conforme o celular). Ligue a opção de **data e hora automáticas** e a de **fuso horário automático**. Os nomes mudam um pouco de um celular para outro.
- **iPhone**: abra **Ajustes**, depois **Geral** e **Data e Hora**. Ligue **Definir Automaticamente**.

Depois, espere aparecer um código novo no aplicativo e digite de novo.

O aplicativo tem mais de uma conta do Tribunal? Cada vez que você lê um código QR do Tribunal, ao ligar o código do celular ou ao trocar a chave, o aplicativo ganha uma conta nova com o mesmo nome, e a anterior continua lá. **Só a conta da última chave ativada funciona**: o código das outras é recusado. Digite o código de uma das contas. Se for recusado, espere um código novo e tente o da outra. Quando uma for aceita, apague as outras do aplicativo.

Se você apagou a conta que funcionava e ficaram só as antigas, nenhum código vai ser aceito. Abra um chamado na **Central de Serviços**, como em "Perdi o celular" (Parte 3).

Pronto: você entrou. O sistema que você abriu aparece. Se você abriu a tela de acesso direto, aparece a página **Serviços disponíveis**, com os sistemas que você pode usar. Clique no sistema que quer abrir.

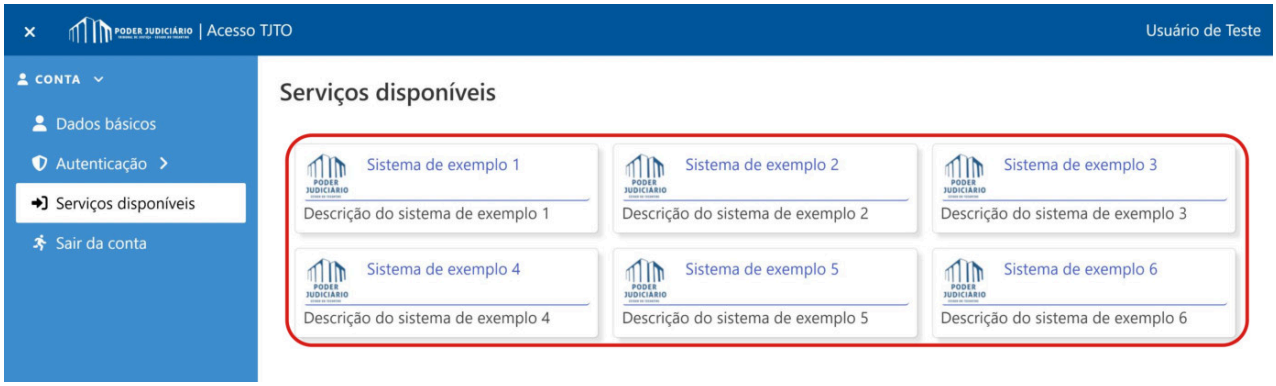


Figura 3. Serviços disponíveis: a lista dos sistemas que você pode usar.

Forma 2: com a conta gov.br

1. Na tela **Acesso TJTO**, clique no botão **Entrar com gov.br**.
2. A página do gov.br abre. Entre com o seu CPF e a sua senha do gov.br, como você faz em outros serviços do governo.
3. Depois, você volta sozinho para o sistema do Tribunal.



Figura 4. Para entrar com a conta do gov.br, clique em Entrar com gov.br.

Atenção: alguns sistemas do Tribunal exigem dois fatores. Para entrar neles pelo gov.br, o gov.br precisa confirmar que foi você de duas maneiras. Isso acontece em dois casos:

- a sua conta do gov.br tem a **verificação em duas etapas** ligada (veja abaixo); ou
- você entra no gov.br com **certificado digital**.

Se não for assim, ao abrir um desses sistemas aparece a página **Múltiplo Fator obrigatório**, com o endereço do gov.br onde ligar a verificação em duas etapas.

O código do celular do Acesso TJTO (Parte 3) **não vale** para quem entra pelo gov.br.

A verificação em duas etapas do gov.br

Ela é do gov.br, não do Tribunal. Com ela ligada, o gov.br pede, além da senha, um código gerado no **aplicativo gov.br**.

O que é preciso:

- conta gov.br de nível **Prata** ou **Ouro** (no nível Bronze, a opção não existe);
- o **aplicativo gov.br** instalado no celular, com a sua conta aberta nele;
- o celular com **data e hora automáticas**, para o código sair certo.

Como ligar (só pelo aplicativo gov.br; pelo site não é possível):

1. No celular, abra o **aplicativo gov.br**.
2. Toque em **Segurança da conta**.
3. Ligue a opção **Verificação em duas etapas**.

Como usar: quando você clicar em **Entrar com gov.br** e digitar a senha do gov.br, o gov.br pede um código. Abra o aplicativo gov.br, toque em **Gerar código de acesso** e digite o código na tela do gov.br.

- O código do gov.br sai **só do aplicativo gov.br**. O Microsoft Authenticator e o Google Authenticator não servem para o gov.br.
- Só um celular por vez fica ligado à conta do gov.br. Se você trocar ou perder esse celular, procure o atendimento do **gov.br**: a Central de Serviços do Tribunal não altera a sua conta do gov.br.
- Mais informações no site do gov.br, na página "Ativar a verificação em duas etapas".

Telas que podem aparecer logo depois de entrar

Às vezes, depois de clicar em **Acessar**, o sistema pede que você resolva uma pendência antes de continuar. Se houver mais de uma, elas aparecem nesta ordem:

1. **Senha vencida.** A senha vale **60 dias**. Depois disso, quando você entra com a senha e o

código do celular, aparece a tela **Redefinir senha** com o aviso "Senha expirada em … Para continuar, defina uma nova." Crie uma senha nova (veja a Parte 5), repita a senha nova no campo de confirmação e clique em **Redefinir**.

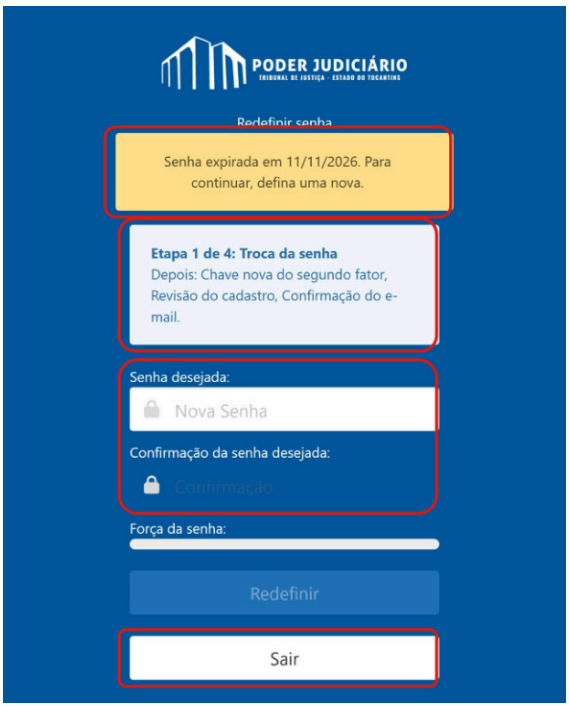


Figura 5. Senha vencida: o aviso no alto, a etapa, a senha nova duas vezes e o botão Sair.

Se a sua conta não tem o código do celular ligado, a tela tem também o campo **Senha atual**: digite nele a senha que você usa hoje, antes da senha nova.

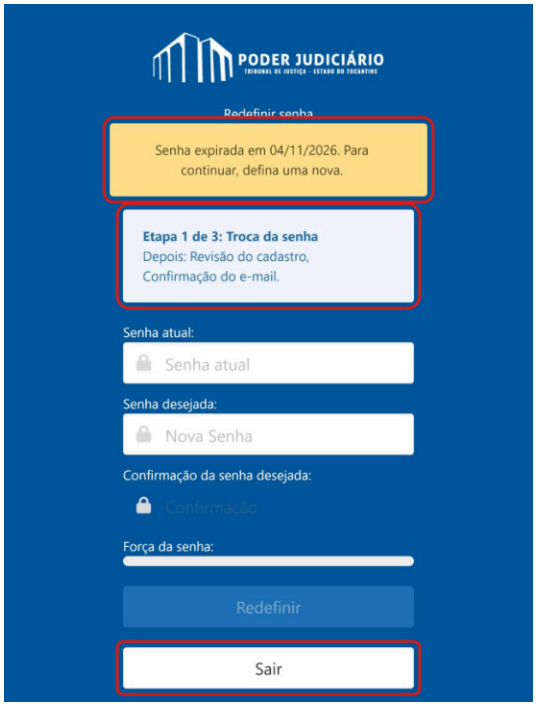


Figura 6. Sem o código do celular ligado, a tela tem também o campo Senha atual.

2. **Chave do aplicativo vencida.** Se o Tribunal pedir a troca da chave do aplicativo do celular, o sistema leva você ao cadastro da chave nova. Veja "Quando o sistema pedir

uma chave nova", na Parte 3.

3. **Cadastro vencido.** Aparece a tela **Cadastro de usuário** com o aviso "Seu cadastro está expirado. Por favor revise e salve seu cadastro". Confira os seus dados e clique em **Salvar**. Em seguida, o sistema manda um código ao seu e-mail (veja a Parte 4).

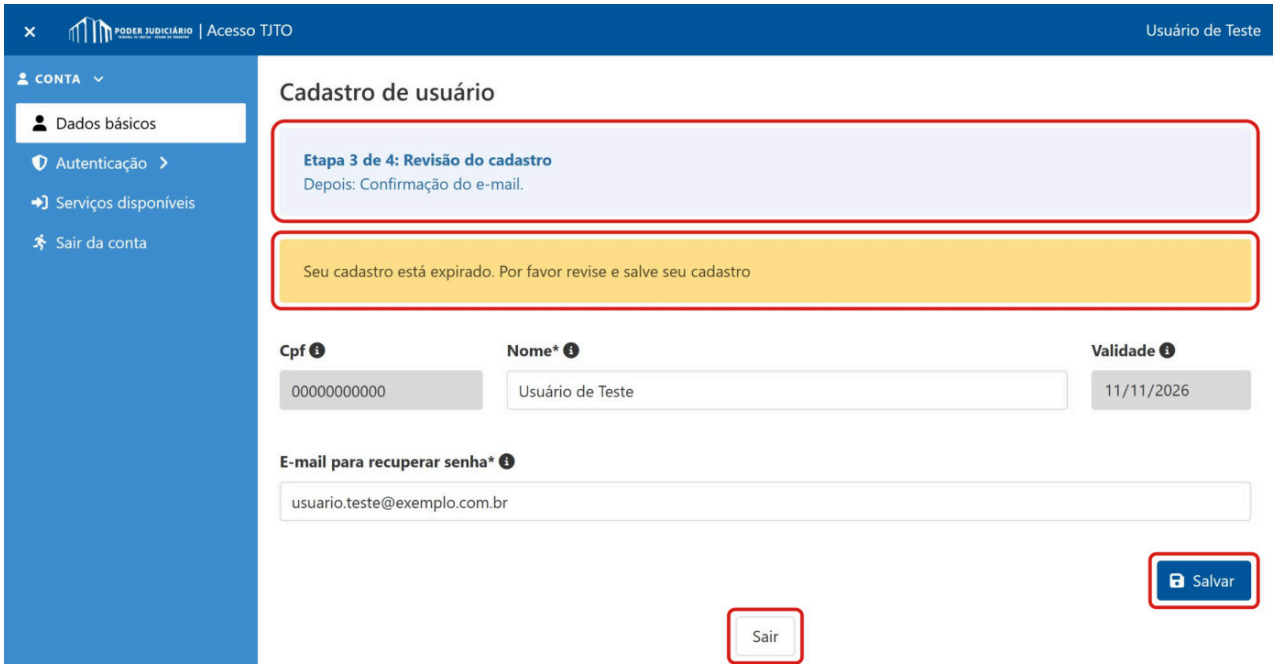


Figura 7. Cadastro vencido: a etapa, o aviso, o botão Salvar e o botão Sair.

4. **E-mail não confirmado.** Se você salvou o cadastro e ainda não digitou o código que chegou no seu e-mail, aparece a tela **Confirmação de e-mail**. Veja "Confirmar o e-mail com o código", na Parte 4.

Quando há mais de uma pendência, cada tela mostra no alto em que etapa você está, por exemplo "Etapa 1 de 4: Troca da senha", e as etapas que faltam ("Depois: Chave nova do segundo fator, Revisão do cadastro, Confirmação do e-mail."). Na última aparece "É a última etapa.".

Se você demorar mais de **5 minutos** para passar de uma etapa à seguinte, o sistema pede o login outra vez, para confirmar que é você. Ele também pede o login antes da troca do e-mail quando você entrou sem digitar o código do aplicativo, porque este computador estava lembrado.

Só depois de resolver a pendência você volta ao sistema que queria usar.

> **O botão "Sair" nessas telas.** Enquanto houver pendência, as telas mostram o botão **Sair** no lugar de **Voltar** ou **Cancelar**. O **Sair** encerra a sua sessão: para usar o sistema, você precisa entrar de novo, e a pendência aparece outra vez até ser resolvida.

Mensagens que podem aparecer na tela de acesso

- **"Forneça dados válidos"**: o usuário ou a senha não conferem. Para proteger a sua conta,

a mensagem não diz qual dos dois está errado. Confira com calma antes de tentar de novo. Na tela **Confirmar login**, a mesma mensagem quer dizer que o código do celular foi recusado: veja "Confira a hora do celular" e "O aplicativo tem mais de uma conta do Tribunal?".

- **"Muitas tentativas identificadas."**: a sua senha está bloqueada. Para desbloquear, crie uma senha nova pelo link **Redefinir minha senha** (Parte 2). Você pode receber no e-mail do seu cadastro uma mensagem com o assunto **Senha bloqueada**, com o link para pedir a senha nova. Ela vem de **nao-responda@tjto.jus.br**: de qualquer outro endereço, não clique no link.
- **"Muitas tentativas. Aguarde um minuto."**: espere um minuto e tente de novo. A mensagem também pode aparecer na tela **Solicitar redefinição de senha** (Parte 2).
- **"O uso de Múltiplos fatores de acesso é obrigatório para acessar esse sistema. Acesse sua conta e ative o 2 fatores"**: esse sistema exige o código do celular. Ligue o código do celular (Parte 3) e tente de novo.

2 Parte 2 — Como recuperar a senha

Só você pode criar uma senha nova para a sua conta. Ninguém do Tribunal consegue fazer isso por você. Há duas formas:

- pelo **link enviado ao seu e-mail** (a mais comum);
- **entrando pelo gov.br** e criando uma senha nova.

Se você ainda lembra a senha e só quer trocá-la, veja "Trocar a senha estando dentro do sistema", no fim desta parte.

Forma 1: pelo link enviado ao seu e-mail

1. Na tela **Acesso TJTO**, clique no link **Redefinir minha senha**.



Figura 8. Clique em Redefinir minha senha.

2. Aparece a tela **Solicitar redefinição de senha**.
3. No campo **Usuário**, digite a sua matrícula ou o seu CPF (só os números).
4. Clique no botão **Enviar**.



Figura 9. Digite o usuário e clique em Enviar.

5. Aparece a tela **E-mail enviado**. Ela mostra para qual e-mail o link foi enviado. Para proteger os seus dados, só aparecem a primeira letra e o final do endereço.



Figura 10. Tela E-mail enviado: confira para qual e-mail o link foi.

6. Abra a sua caixa de e-mail. Procure a mensagem com o assunto **Redefinição de senha**.

Se não estiver na caixa de entrada, olhe também no **spam** e na **lixeira**. Confira o remetente: tem de ser **nao-responda@tjto.jus.br**. Se for qualquer outro endereço, **não clique no link** (veja "Os e-mails do Tribunal", no início do guia).

7. Na mensagem, clique no link. **Faça isso logo:** o link vale **5 minutos**.
8. Aparece a tela **Redefinir senha**, com o aviso "Alteração de senha solicitada por link de email".
9. No campo **Senha desejada**, digite a senha nova. Veja na Parte 5 como criar uma senha que o sistema aceita.
10. No campo **Confirmação da senha desejada**, digite a mesma senha de novo. Esse campo só libera quando a força da senha chega a **Satisfatória** ou **Forte**.
11. No campo **Código do aplicativo autenticador**, digite os 6 números que o aplicativo do celular mostra. Se o código for recusado, aparece "Código de confirmação inválido.": espere um código novo e digite de novo (veja "O código não funcionou?", na Parte 1). Se a sua conta não tem o código do celular ligado, pule este passo.
12. Clique no botão **Redefinir**.

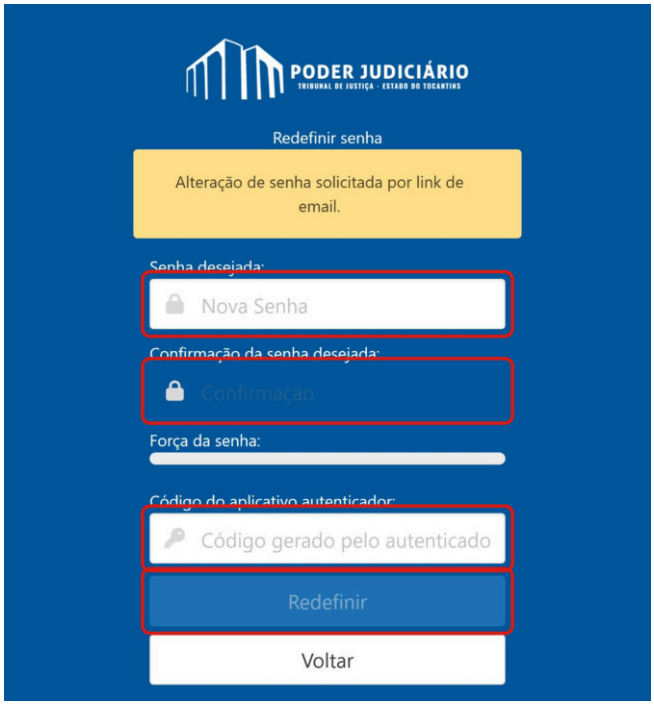


Figura 11. Digite a senha nova duas vezes e o código do aplicativo. Clique em Redefinir.

Pronto: a senha foi trocada. Aparece a tela **Acesso TJTO**: entre com a senha nova (Parte 1).

> **Importante sobre o link:**
>
> - Ele vale só **5 minutos**.
> - Só o **último** link pedido funciona. Se você pediu duas vezes, use o e-mail mais novo.
> - Ele funciona **uma vez só**. Depois de trocar a senha, ele deixa de valer.
> - Se você abrir o link enquanto já está dentro do sistema, o sistema **sai da sua conta**

antes de mostrar a troca de senha. Isso é normal.

- Se aparecer **"Código de confirmação inválido."**, a senha **não** foi trocada. Espere o próximo código no aplicativo e tente de novo, enquanto o link valer.
- Se aparecer **"Muitas tentativas identificadas."** nessa tela, a senha não pode ser trocada pelo link. Abra um chamado na **Central de Serviços**.

Se aparecer a tela "Redefinição de senha inválida", o link venceu ou já foi usado. Volte à tela de acesso, clique em **Redefinir minha senha** e peça um link novo. O botão **Login** volta para a tela de acesso.

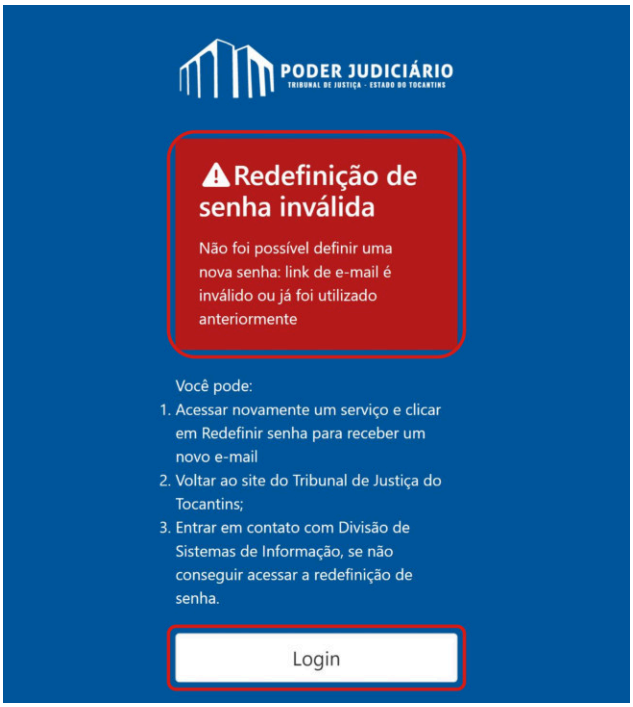


Figura 12. Link vencido ou já usado: peça um link novo.

Se o e-mail não chegar:

1. Espere alguns minutos e olhe de novo, inclusive no spam e na lixeira.
2. Confira o que você digitou no campo **Usuário**: matrícula só com números ou CPF sem pontos e sem traço.
3. Se o e-mail mostrado na tela **E-mail enviado** não é mais seu, ou se aparecer a mensagem "Seu cadastro de usuário não possui email para lembrar senha", abra um chamado na **Central de Serviços** e peça a troca do e-mail de recuperação por um e-mail **seu** (não use e-mail de outra pessoa nem de um setor). Depois que a Central trocar o e-mail, peça o link de novo, pelo **Redefinir minha senha**.
4. Se aparecer a mensagem "O seu e-mail ainda não foi confirmado, e o link de redefinição de senha só é enviado a e-mail confirmado", o link não foi enviado. Entre no sistema com a senha, ou pelo **gov.br** com a verificação em duas etapas, abra **Dados básicos**, clique em **Salvar** e digite o código que chega no seu e-mail (Parte 4). Se não conseguir entrar, abra um chamado na **Central de Serviços**.

Forma 2: entrando pelo gov.br

Esta forma serve para quem entra no gov.br **com a verificação em duas etapas ligada** ou **com certificado digital** (veja "A verificação em duas etapas do gov.br", na Parte 1).

1. Na tela **Acesso TJTO**, clique em **Entrar com gov.br** e entre com a sua conta do gov.br (Parte 1, Forma 2).
2. Abra o menu: clique no botão ≡, no alto, à esquerda, se o menu não estiver aberto.
3. Clique em **Autenticação** e depois em **Senha**.
4. O sistema leva você ao **gov.br**, para entrar de novo. Entre com a verificação em duas etapas ou com o certificado digital, e você volta à tela da senha.
5. Como você entrou pelo gov.br, o sistema **não pede a senha atual**. Digite a senha nova em **Senha desejada** e repita em **Confirmação da senha desejada**.
6. Clique no botão **Redefinir**.

> Se a sua conta do gov.br não tem a verificação em duas etapas, aparece a página **Redefinição de senha inválida** com a mensagem "Você acessou usando gov.br. Para alterar a senha ..., você deve ativar múltiplos fatores em sua conta gov.br". Ligue a verificação em duas etapas no aplicativo gov.br (Parte 1), ou use a Forma 1.

Trocar a senha estando dentro do sistema

Use este caminho quando você sabe a senha atual e quer trocá-la.

1. Abra o menu (botão ≡, no alto, à esquerda, se o menu não estiver aberto).
2. Clique em **Autenticação** e depois em **Senha**.

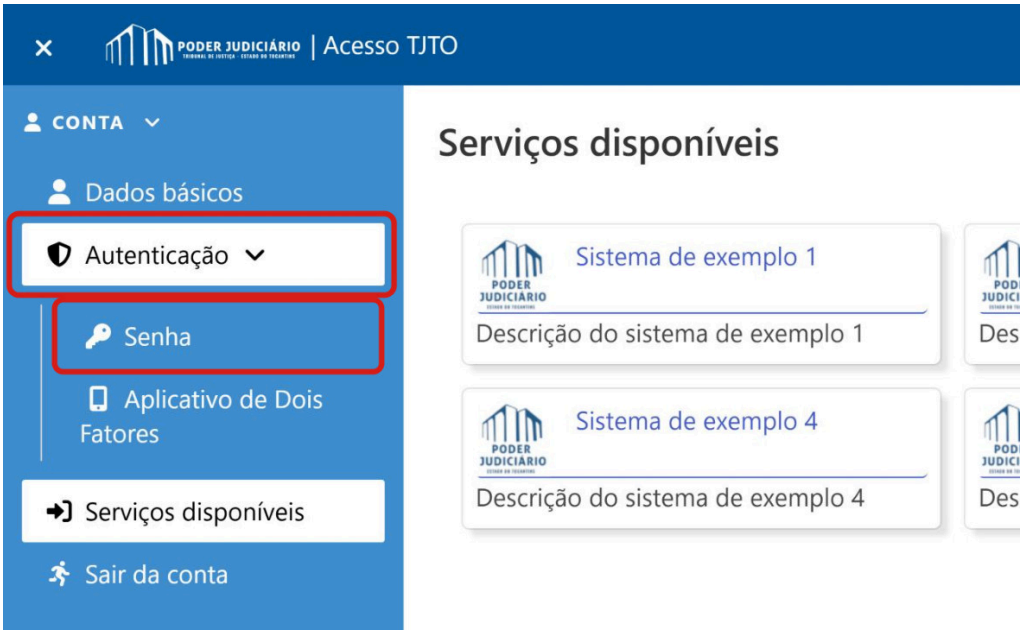


Figura 13. No menu, clique em Autenticação e depois em Senha.

Antes da troca, o sistema pede para você confirmar que é você:

3. Aparece a tela de acesso com o aviso "Confirme o seu login para trocar a senha.". Digite o **Usuário** e a **Senha** que você usa hoje e clique em **Acessar**.



Figura 14. Confirme o login com a senha atual para trocar a senha.

4. Na tela **Confirmar login**, digite o código do aplicativo autenticador e clique em **Confirmar** (Figura 2).
5. Aparece a tela **Redefinir senha**, sem o campo **Senha atual**. No campo **Senha desejada**, digite a senha nova.
6. No campo **Confirmação da senha desejada**, digite a senha nova de novo.
7. Clique no botão **Redefinir**. O botão **Voltar** desiste da troca e volta para onde você estava.

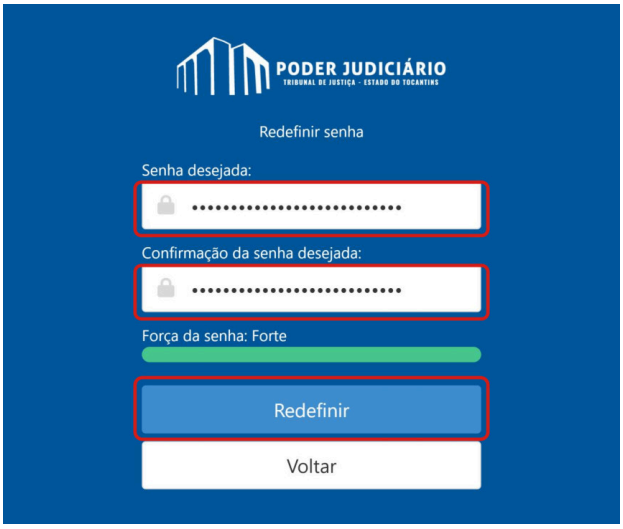


Figura 15. Com o código do celular ligado: senha nova duas vezes e Redefinir, sem a senha atual.

> Se aparecer "A senha não foi trocada. O tempo para trocar a senha terminou; confirme o login com a senha atual para continuar.", a sua senha continua a mesma. Entre com a **senha atual** e o código do aplicativo, e faça a troca de novo.

Se a sua conta não tem o código do celular ligado, a tela da troca abre logo depois do menu:

3. No campo **Senha atual**, digite a senha que você usa hoje.
4. No campo **Senha desejada**, digite a senha nova.
5. No campo **Confirmação da senha desejada**, digite a senha nova de novo.
6. Clique no botão **Redefinir**. O botão **Voltar** desiste da troca e volta para onde você estava.

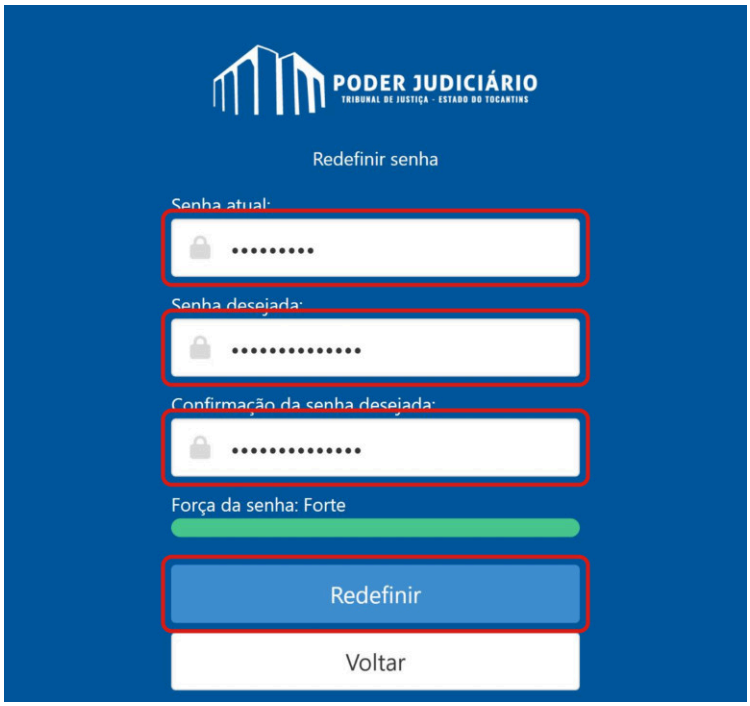


Figura 16. Troca de senha: senha atual, senha nova duas vezes e Redefinir.

Depois de trocar a senha, pelo link ou dentro do sistema, o Acesso TJTO pede para entrar de novo nos outros computadores, celulares e navegadores em que a sua conta estava aberta.

> **O aviso no seu e-mail.** Sempre que a senha é trocada, chega ao e-mail do seu cadastro a mensagem **Senha da conta trocada**, com a data e a hora da troca. Se não foi você, crie uma senha nova pelo link **Redefinir minha senha** (Forma 1) e abra um chamado na **Central de Serviços**.

3

Parte 3

O código do celular deixa a sua conta mais segura. Mesmo que alguém descubra a sua senha, essa pessoa não consegue entrar sem o seu celular.

Na tela, essa proteção se chama **Aplicativo de Dois Fatores** ou **autenticação por dois fatores**.

Sempre que você liga, troca ou desliga o código do celular, o Acesso TJTO pede para entrar de novo nos outros computadores, celulares e navegadores em que a sua conta estava aberta.

> **O aviso no seu e-mail.** Cada uma dessas mudanças manda ao e-mail do seu cadastro uma mensagem com a data e a hora: **Autenticação por dois fatores ativada**, **Chave da autenticação por dois fatores trocada** ou **Autenticação por dois fatores desativada**. Se não foi você, abra um chamado na **Central de Serviços**.

Antes de começar, instale no seu celular um aplicativo autenticador, pela loja de aplicativos do celular (Play Store ou App Store):

- **Microsoft Authenticator**, ou
- **Google Authenticator**.

Onde fica

1. Entre no sistema (Parte 1). Você também pode abrir direto o endereço **idp.tjto.jus.br**.
2. Abra o menu (botão ≡, no alto, à esquerda, se o menu não estiver aberto).
3. Clique em **Autenticação** e depois em **Aplicativo de Dois Fatores**.



Figura 17. No menu, clique em Autenticação e depois em Aplicativo de Dois Fatores.

Ligar o código do celular

1. Na página **Autenticação por dois fatores**, leia a explicação e clique no botão **Ativar**, no fim da página.

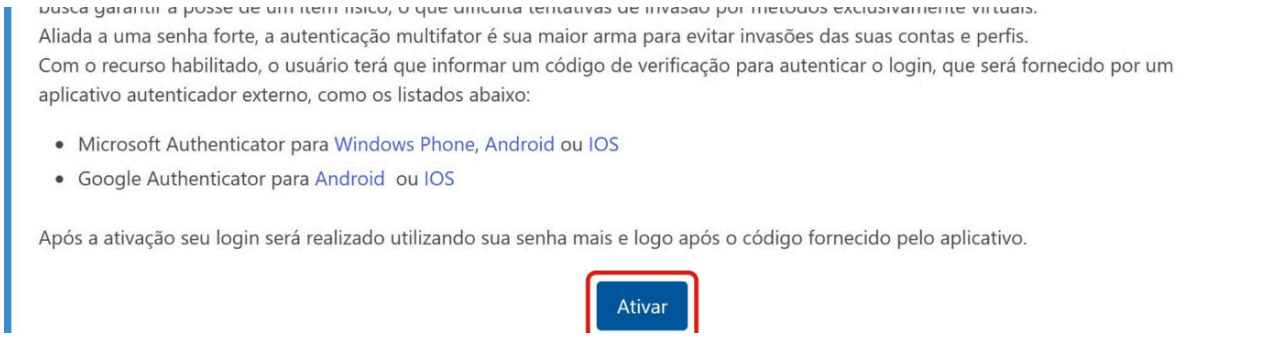


Figura 18. No fim da página, clique em Ativar.

2. O sistema pede a sua senha de novo, para confirmar que é você. Digite o **Usuário** e a **Senha** e clique em **Acessar**.



Figura 19. O sistema pede usuário e senha de novo para confirmar que é você.

3. Aparece a página **Ativar dois fatores**, com um quadrado de pontos pretos e brancos (o **código QR**) e, embaixo dele, uma sequência de letras e números (a **chave**).
4. No celular, abra o aplicativo autenticador e escolha a opção de **adicionar uma conta** (em geral, um botão com o sinal **+**).
5. Aponte a câmera do celular para o código QR da tela. Se a câmera não funcionar, escolha no aplicativo a opção de digitar a chave e digite a sequência que aparece embaixo do código QR. Espaços e letras maiúsculas ou minúsculas não fazem diferença.
6. O aplicativo passa a mostrar um código de 6 números para a conta do Tribunal.



Figura 20. Leia o código QR com o aplicativo do celular. Neste guia, o código QR e a chave estão escondidos de propósito.

7. No campo **Código**, digite os 6 números que o aplicativo mostra.
8. Clique no botão **Ativar Autenticador**.



Figura 21. Digite o código do aplicativo e clique em Ativar Autenticador.

> **Apareceu "Código Inválido"?** A página continua com o mesmo código QR, e a conta que você acabou de adicionar no aplicativo continua valendo. Confira a hora do celular (veja "Confira a hora do celular", na Parte 1), espere aparecer um código novo e digite de novo. Se você sair desta página e começar de novo, aparece um código QR novo: leia de novo com o aplicativo e apague a conta que tinha adicionado antes.

Pronto: a página mostra que a autenticação por dois fatores está **HABILITADA**. A partir de agora, o sistema pede o código do celular toda vez que você entrar com usuário e senha (Parte 1).

> **Se você abriu esta página no celular**, em vez do código QR aparece o link **Clique aqui para abrir o autenticador**. Toque nele: o aplicativo abre e cadastra a conta. Depois, volte à página e siga os passos 7 e 8.

> **Nunca mostre o código QR nem a chave para ninguém.** Quem tiver essa informação consegue gerar os seus códigos.

Trocar a chave (celular novo ou aplicativo apagado)

Use este caminho quando você trocou de celular, apagou o aplicativo ou acha que alguém viu o seu código QR. **Você precisa do código do aplicativo antigo para começar.** Se você não tem mais o celular antigo, veja "Perdi o celular", mais abaixo.

1. Abra a página **Autenticação por dois fatores** (veja "Onde fica").
2. Clique no botão **Gerar nova chave**.



Figura 22. Para trocar a chave, clique em Gerar nova chave.

3. O sistema pede a sua senha de novo. Digite o **Usuário** e a **Senha** e clique em **Acessar** (Figura 19).
4. Depois, aparece a tela **Confirmar login**. Digite o código de 6 números do aplicativo **antigo** e clique em **Confirmar**.
5. Aparece a página **Ativar dois fatores** (Figuras 20 e 21). Siga os passos 4 a 8 de "Ligar o código do celular".
6. Depois de clicar em **Ativar Autenticador**, a chave antiga deixa de valer.

> **Atenção: o aplicativo fica com DUAS contas do Tribunal.**
>
> O Google Authenticator e o Microsoft Authenticator **não apagam a conta antiga**. Depois da troca, o aplicativo mostra **duas contas com o mesmo nome**, cada uma com um código diferente. **Só a conta nova funciona.** O código da conta antiga é recusado.
>
> Para não se confundir:
>
> 1. No passo 7 de "Ligar o código do celular", use o código da conta que você **acabou de adicionar**.
> 2. Depois, saia do sistema e entre de novo. Na tela **Confirmar login**, use o código de uma das duas contas. Se o sistema aceitar, essa é a conta nova. Se

recusar, use o código da outra.

3. Quando souber qual é a nova, **apague a conta antiga** do aplicativo.

Cuidado para não apagar a conta nova. Se ficar só a antiga, nenhum código vai ser aceito, e você vai precisar abrir um chamado na **Central de Serviços** (veja "Perdi o celular").

Quando o sistema pedir uma chave nova

O Tribunal pode marcar a chave do aplicativo como vencida, de uma pessoa ou de todos. A chave vencida **continua funcionando** para entrar, mas o sistema obriga você a cadastrar uma chave nova antes de continuar.

1. Entre com usuário e senha (Parte 1, Forma 1).
2. Na tela **Confirmar login**, digite o código do aplicativo **atual** e clique em **Confirmar**.
3. Se a sua senha também venceu, o sistema pede antes a troca da senha (veja "Telas que podem aparecer logo depois de entrar", na Parte 1).
4. Aparece a página **Ativar dois fatores** (Figuras 20 e 21). Siga os passos 4 a 8 de "Ligar o código do celular".

Se você demorar mais de 5 minutos para chegar à chave nova, o sistema pede a senha de novo, para confirmar que é você: digite o **Usuário** e a **Senha** e clique em **Acessar** (se você acabou de trocar a senha, digite a **senha nova**). Depois, na tela **Confirmar login**, digite de novo o código do aplicativo **atual** e clique em **Confirmar**.



Figura 23. Depois de 5 minutos, o sistema pede a senha de novo. Nesta tela aparece Sair no lugar de Cancelar.

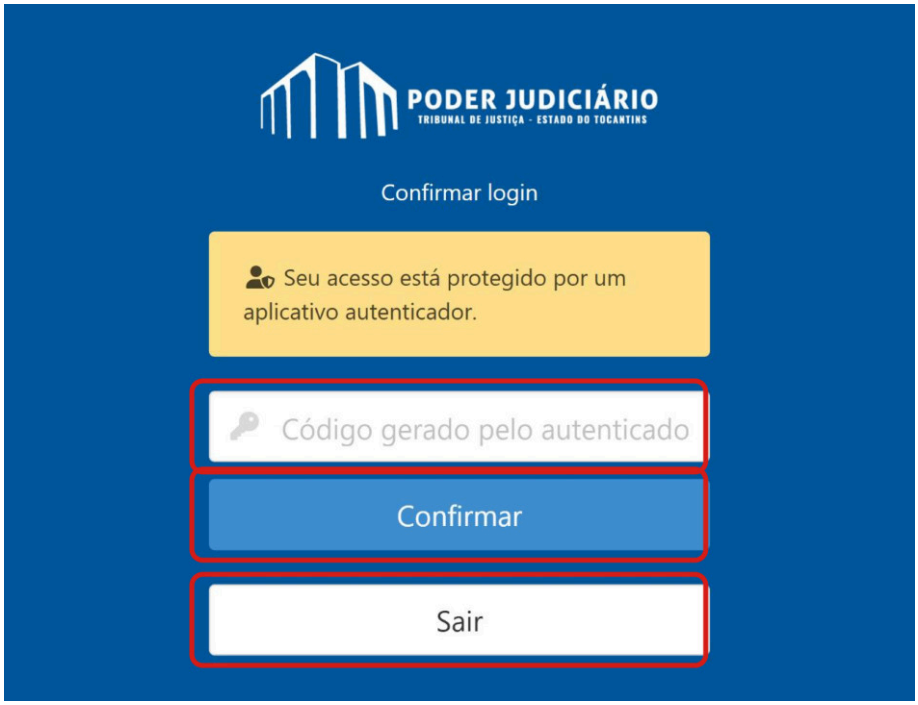


Figura 24. E o código do aplicativo atual, de novo. Também aqui aparece Sair.

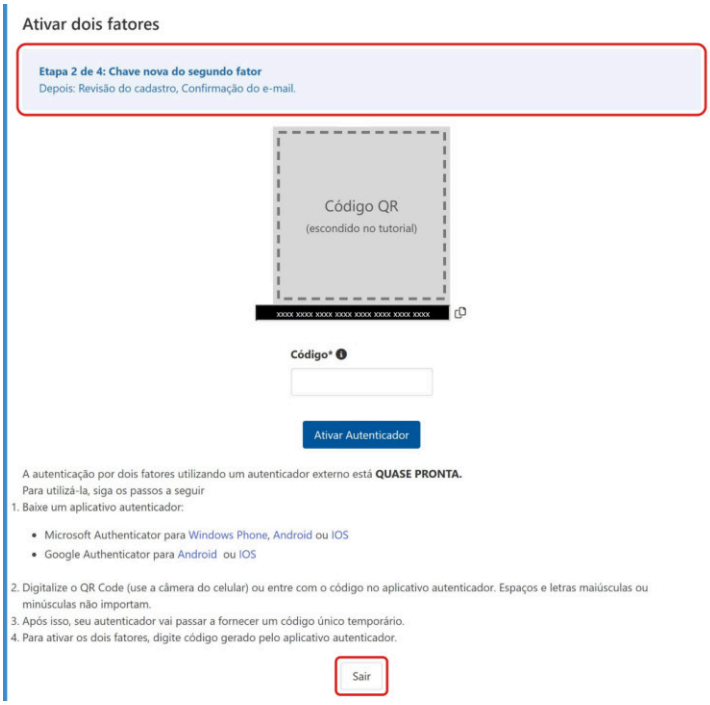


Figura 25. A página da chave nova, com a etapa no alto e o botão Sair no fim. O código QR e a chave estão escondidos de propósito.

5. Pronto: a chave nova passa a valer, a antiga deixa de valer, e você volta ao sistema que queria usar.

> - Nessas telas aparece o botão **Sair** no lugar de **Cancelar**. O **Sair** encerra a sua sessão, e na próxima entrada o sistema pede a chave nova de novo.
> - O aplicativo fica com **duas contas do Tribunal**, como na troca da chave: siga o aviso de "Trocar a chave" e apague a antiga.

Desligar o código do celular

1. Abra a página **Autenticação por dois fatores** (veja "Onde fica").
2. Clique no botão vermelho **Desativar**.



Figura 26. Para desligar o código do celular, clique em Desativar.

3. O sistema pede a sua senha de novo. Digite o **Usuário** e a **Senha** e clique em **Acessar** (Figura 19).
4. Na tela **Confirmar login**, digite o código do aplicativo e clique em **Confirmar**.
5. Aparece a página **Desativar a autenticação por dois fatores**, que explica o que acontece ao desligar. Para desligar, clique no botão vermelho **Desativar**. Para desistir, clique em **Cancelar**: o código do celular continua ligado.

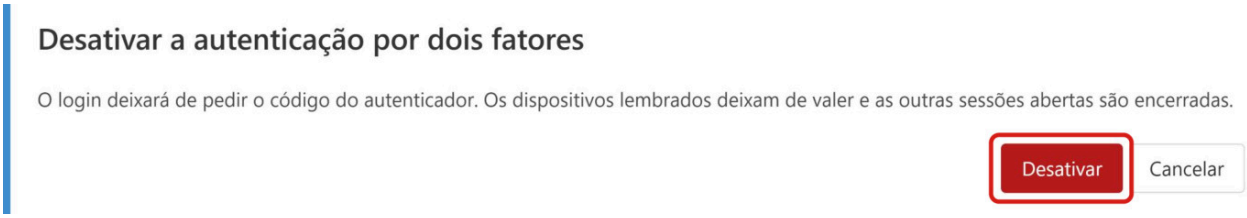


Figura 27. Confirme: clique em Desativar para desligar ou em Cancelar para desistir.

Pronto: a página **Autenticação por dois fatores** volta, e o código do celular está desligado.

> - Os computadores em que você marcou **Lembrar** são esquecidos.
> - Os sistemas que exigem dois fatores **deixam de aceitar a sua entrada** até você ligar o código do celular de novo.

Perdi o celular

Sem o celular, você não consegue o código. Abra um chamado na **Central de Serviços** (contatos no início deste guia). Depois que a equipe desligar o código da sua conta, ligue de novo com o celular novo (veja "Ligar o código do celular").

4

Parte 4

Como trocar o e-mail que recebe o link de senha

O link de **Redefinir minha senha** (Parte 2) vai para o e-mail que está no campo **E-mail para recuperar senha** do seu cadastro, e só depois que esse e-mail é **confirmado** com um código. Mantenha esse e-mail sempre atualizado.

Esse e-mail só é trocado por você, nesta página, ou pela **Central de Serviços**, se você abrir um chamado.

1. Entre no sistema (Parte 1).
2. Abra o menu (botão ≡, no alto, à esquerda, se o menu não estiver aberto).
3. Clique em **Dados básicos**. Aparece a página **Cadastro de usuário**.

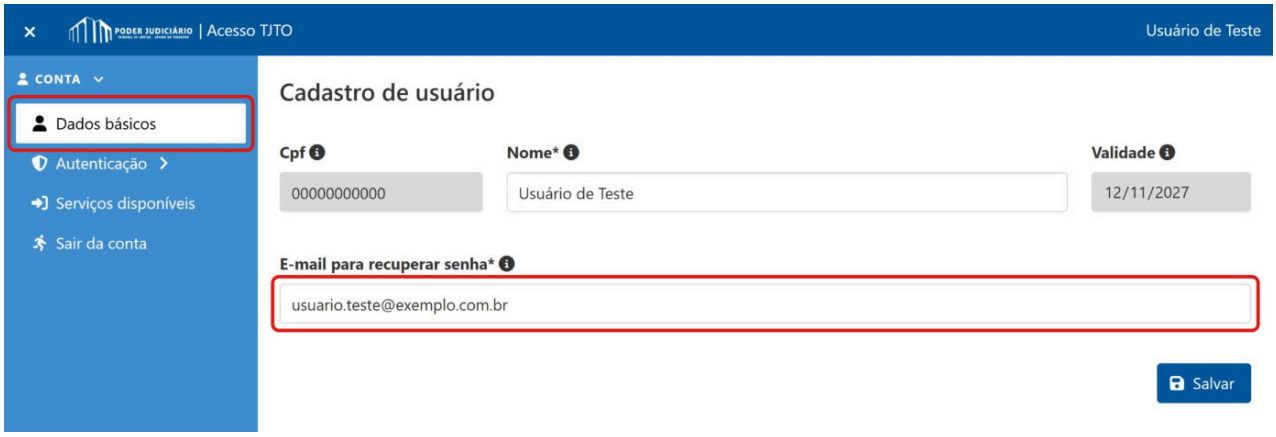


Figura 28. Em Dados básicos, o campo E-mail para recuperar senha.

4. Clique no campo **E-mail para recuperar senha**. Apague o e-mail antigo e digite o novo.
5. Ao lado, aparece o campo **Confirmar E-mail para recuperar senha**. Digite o mesmo e-mail novo de novo.
6. Clique no botão **Salvar**.

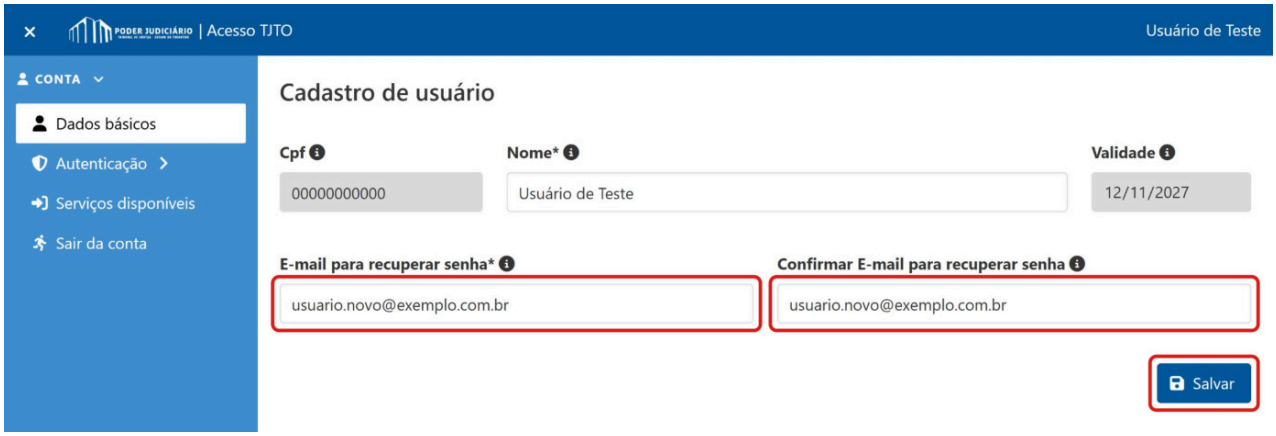


Figura 29. Digite o e-mail novo duas vezes e clique em Salvar.

7. Para confirmar que é você, o sistema pede o login: digite o **Usuário** e a **Senha** e clique em **Acessar**. Na tela **Confirmar login**, digite o código do aplicativo e clique em **Confirmar** (sem o código do celular ligado, essa tela não vem). Se você entrou pelo

gov.br, o sistema leva você ao gov.br para entrar de novo, e depois volta.

8. Você volta à página **Cadastro de usuário**, com o que tinha digitado e o aviso "Login confirmado. Confira os dados e salve de novo para trocar o e-mail." Clique em **Salvar** de novo.

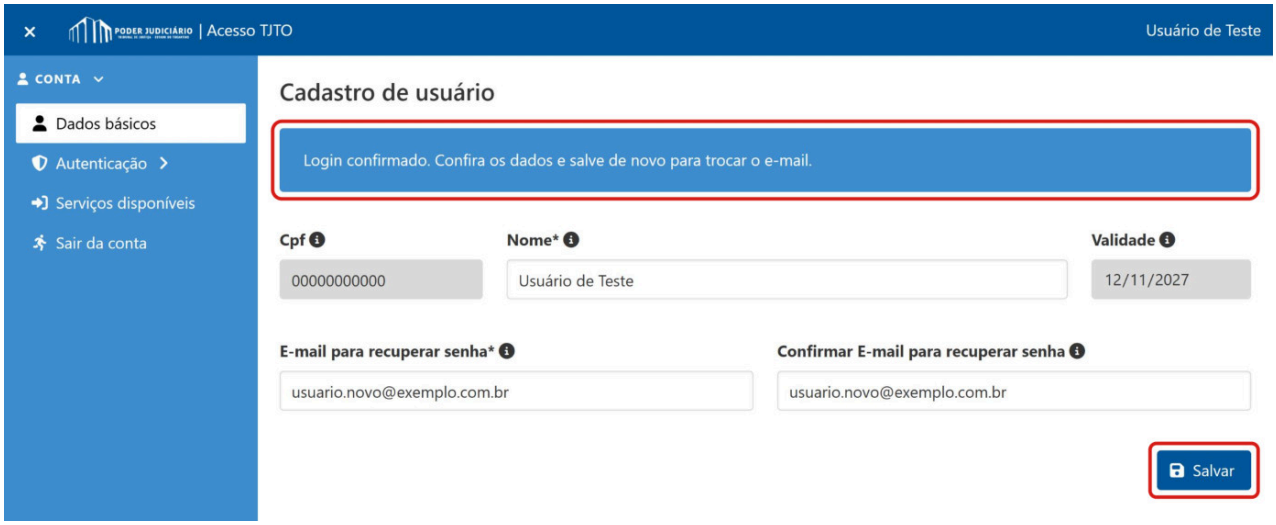


Figura 30. De volta ao Cadastro de usuário, com o aviso Login confirmado: clique em Salvar de novo.

Confirmar o e-mail com o código

9. Aparece a tela **Confirmação de e-mail**, com o aviso verde "Cadastro atualizado. Enviamos um código de confirmação para ..., que vale por 10 minutos." O e-mail novo **ainda não** está no seu cadastro: ele só entra depois que você digitar o código.

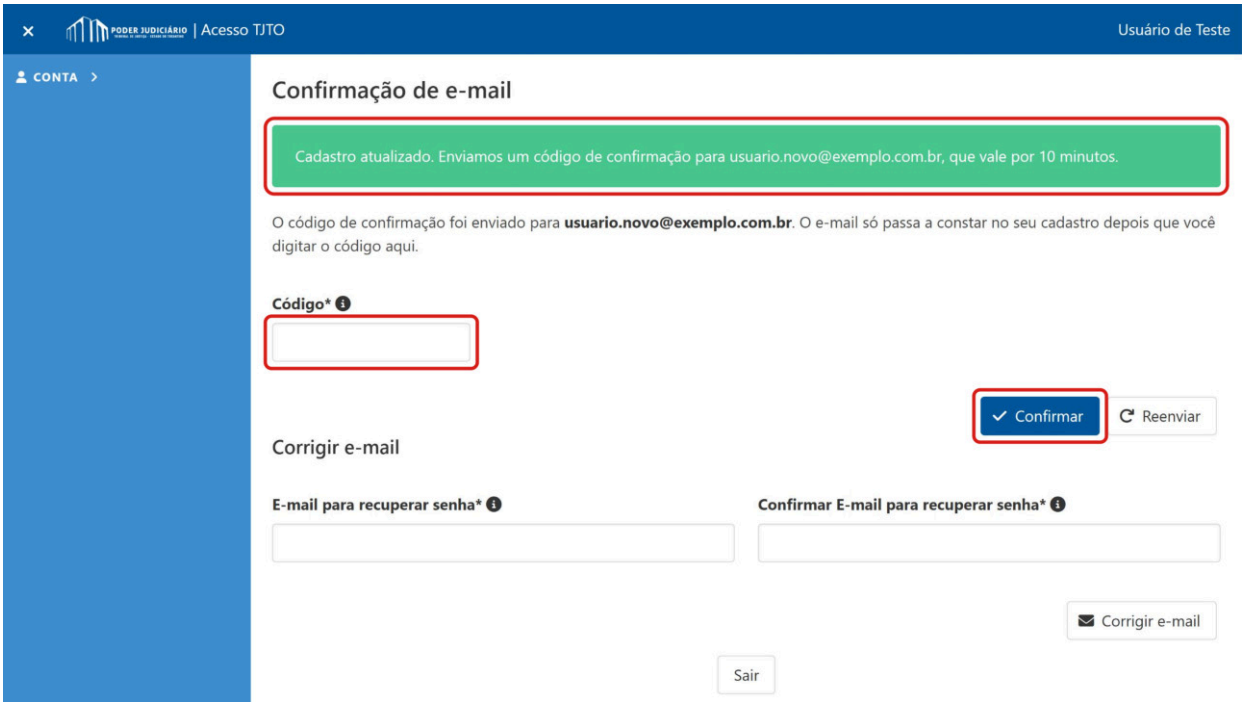


Figura 31. A tela Confirmação de e-mail: digite aqui o código que chegou no e-mail.

10. Abra a caixa do e-mail **novo**. Procure a mensagem com o assunto **Confirmação de e-**

mail. Se não estiver na caixa de entrada, olhe também no **spam** e na **lixeira**. Confira o remetente: tem de ser **nao-responda@tjto.jus.br**. Se for qualquer outro endereço, **não clique em nenhum link** da mensagem (veja "Os e-mails do Tribunal", no início do guia).

11. A mensagem traz um **código de 6 números**. **Faça isso logo:** o código vale **10 minutos**.
12. Volte à tela **Confirmação de e-mail**. Digite o código no campo **Código** e clique em **Confirmar**.
13. Aparece a tela **E-mail confirmado**. Clique em **Continuar**.

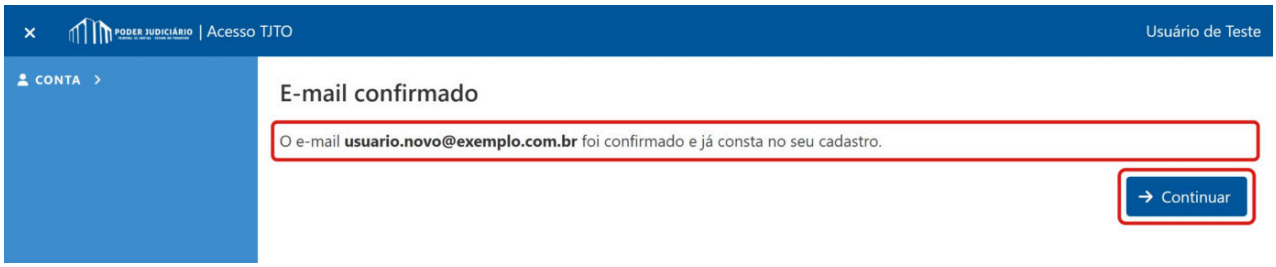


Figura 32. O e-mail novo foi confirmado.

Pronto: o e-mail novo está no seu cadastro, e o link de **Redefinir minha senha** passa a ir para ele. O e-mail **antigo** recebe uma mensagem com o assunto **E-mail da conta trocado**, que avisa a troca e mostra parte do endereço novo.

> **Recebeu o aviso "E-mail da conta trocado" sem ter trocado o e-mail?** Outra pessoa pode estar usando a sua conta. Troque a sua senha (Parte 2) e abra um chamado na **Central de Serviços**.

> Se o seu e-mail ainda não foi confirmado, o sistema pede o código ao clicar em **Salvar**, mesmo que você não troque o e-mail. Nesse caso, siga os passos 9 a 13.

Os botões da tela Confirmação de e-mail:

- **Reenviar**: manda um código novo para o mesmo e-mail. Use quando o código não chegar ou vencer. O código anterior deixa de valer: use o do e-mail mais novo.
- **Corrigir e-mail**: use se você digitou o e-mail errado. Digite o e-mail certo nos dois campos e clique em **Corrigir e-mail**. Para confirmar que é você, o sistema pede o login antes, como no passo 7, e volta a esta tela com o aviso "Login confirmado. Confira o e-mail e peça de novo a correção.": clique em **Corrigir e-mail** de novo. O código vai para o e-mail corrigido.
- **Sair**: encerra a sua sessão. Enquanto o código não for digitado, essa tela aparece toda vez que você entrar com usuário e senha.

Mensagens que podem aparecer na tela Confirmação de e-mail:

Mensagem na tela	O que fazer

Código inválido. Confira o código enviado ao e-mail ou peça outro em "Reenviar".	Confira os 6 números no e-mail mais novo e digite de novo.
O código venceu. Peça outro código em "Reenviar".	Clique em **Reenviar** e use o código novo.
O código não vale mais, porque chegou ao limite de tentativas erradas.	Clique em **Reenviar** e use o código novo.
Um código de confirmação foi pedido há menos de ... segundos.	Espere até a hora que aparece na mensagem e clique de novo.
Você já pediu ... códigos de confirmação hoje ...	Use o último código que chegou, ou peça outro no dia que aparece na mensagem.

Cuidados:

- Use um e-mail **seu**, que você consegue abrir. Não use e-mail de outra pessoa nem de um setor.
- O **CPF** e a **Validade** não podem ser mudados nesta página.
- Se você entrou pelo **gov.br** sem a verificação em duas etapas, o sistema não deixa trocar o e-mail. Aparece a mensagem "Para alterar o e-mail ..., você deve ativar múltiplos fatores em sua conta gov.br" (ou "Para confirmar o e-mail ..."). Ligue a verificação em duas etapas no aplicativo gov.br (Parte 1), ou entre com usuário e senha.
- Se aparecer **"Confirmação do email não confere."**, os dois e-mails digitados estão diferentes. Digite de novo, com cuidado.

5 Parte 5 — Como criar uma senha forte

Enquanto você digita a senha nova, a tela mostra a **Força da senha**: **Fraca**, **Média**, **Satisfatória** ou **Forte**. O campo de confirmação só libera quando a força chega a **Satisfatória** ou **Forte**.

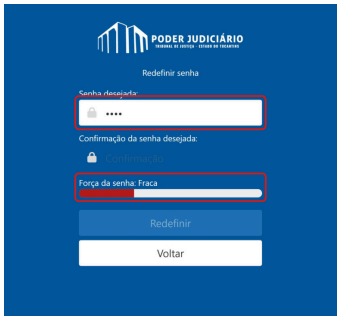


Figura 33. Senha fraca: a barra fica vermelha e a confirmação não libera.

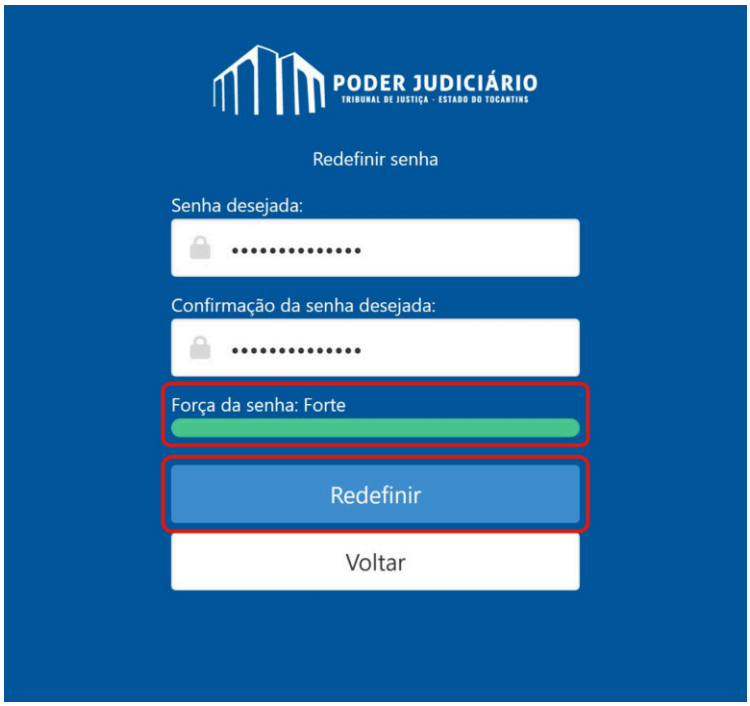


Figura 34. Senha forte: a barra fica verde e o botão Redefinir libera.

O que a senha precisa ter

- De **8 a 64** caracteres.
- Pelo menos uma **letra maiúscula** (A, B, C...).
- Pelo menos uma **letra minúscula** (a, b, c...).
- Pelo menos um **número** (0 a 9).
- Um **símbolo**, como ! # $ % - _ . ou @, **ou** pelo menos **9 caracteres**. Com os dois, a senha fica mais forte.

O que a senha não pode ter

- **Acentos e cedilha** (á, ã, é, ç...).
- **Asterisco** (*).
- Os dois sinais **&#** juntos.
- **Espaço** no começo ou no fim.
- **Quatro letras ou números em sequência**, de frente para trás ou de trás para frente: abcd, dcba, 1234, 4321.
- **Quatro teclas vizinhas do teclado**: qwer, asdf, zxcv, 1qaz.
- **Partes do seu nome com 3 letras ou mais, mesmo no meio de outra palavra.** Quem se chama Ana não pode usar "Banana" nem "Mariana". Partes com 1 ou 2 letras, como "Lu", não contam. Isso vale também com números no lugar de letras: 0 no lugar de o, 1 no lugar de i ou l, 3 no lugar de e, 4 ou @ no lugar de a, 5 ou $ no lugar de s, 7 no lugar de t.
- **Seis números seguidos do seu CPF.**

- **A sua matrícula.**
- **O seu e-mail**, nem a parte do seu e-mail antes do @, nem qualquer endereço de e-mail.
- **Uma das suas 5 últimas senhas**, incluindo a atual.
- **Uma senha fácil de adivinhar**, das que aparecem em listas públicas de senhas muito usadas. Colocar números ou símbolos no fim, ou trocar letras por números, não resolve: a senha continua sendo recusada.

Dicas

- Junte duas ou três palavras que não tenham a ver com você, um número e um símbolo. Por exemplo, nomes de árvore e de cor, separados por um traço, com um símbolo e um número no fim.
- **Não use o exemplo das figuras deste guia.**
- Não use datas (aniversário, casamento), nomes de pessoas da família nem o nome do Tribunal.
- Evite repetir a mesma letra ou o mesmo número muitas vezes seguidas, como aaaaaaa: isso enfraquece a senha.
- Não use a mesma senha em outros sites.
- Não anote a senha em papel perto do computador nem conte para ninguém. A equipe do Tribunal **nunca** pede a sua senha.
- A senha vale **60 dias**. Depois, o sistema pede uma nova (Parte 1).

Mensagens que podem aparecer ao clicar em Redefinir

Mensagem na tela	O que fazer
Utilize números, letras maiúsculas e minúsculas e carateres especiais para fortificar a senha	A senha está fraca. Siga "O que a senha precisa ter".
Defina uma senha que não contenha partes do seu nome	Tire da senha qualquer parte do seu nome ou do seu e-mail.
Defina uma senha que não contenha sua identificação como usuário	Tire da senha o seu CPF ou a sua matrícula.
Essa senha já foi usada recentemente. Defina uma senha diferente das últimas 5.	Crie uma senha que você nunca usou.
Apesar da senha desejada ser tecnicamente satisfatória, ela é fácil de adivinhar. Escolha outra. Se você usa essa mesma senha em outros sites, troque-a também lá	Crie outra senha, que não seja das muito usadas. Se você usa essa senha em outros sites, troque lá também.
Senha nova e confirmação não coincidem	Digite a mesma senha nos dois campos.

A senha deve ter no máximo 64 caracteres	Use uma senha mais curta.
Senha atual deve ser preenchida	Digite a senha que você usa hoje no campo Senha atual.