

## **Orientações de acesso à área logada do gov.br para edição de conteúdo**

### **Contexto:**

Este documento tem como objetivo orientar os editores de serviços do gov.br e os editores de conteúdo de portais migrados para o gov.br sobre os novos procedimentos de acesso à área logada.

Está disponível uma nova forma de acesso por meio do duplo fator de autenticação. Com ele é possível acessar a área logada de qualquer computador, independente do IP.

Antes só era possível o acesso por meio de liberação do IP externo do computador.

**Público-alvo:** editores de serviços e de conteúdo já cadastrados no [plone](#) do gov.br ou no plone de um portal migrado

### **Passo a passo para acesso via duplo fator:**

#### **A) Acesso ao portal principal do gov.br para edição de serviços**

1) Baixe em seu celular o aplicativo Google Authenticator ou FreeOTP. Seguem os links para você fazer o download do app:

Play Store (sistema Android): [Google Authenticator](#) ou [FreeOTP](#)

Apple Store (sistema IOS): [Google Authenticator](#) ou [FreeOTP](#)

2) Acesse o site <http://trocasenha.serpro.gov.br>

Clique em "Esqueceu sua senha?", informe seu CPF e siga os passos.

Se após seguir os passos aparecer alguma mensagem de erro (exemplo: “Credenciais inválidas”), envie e-mail para [suporte@portal.gov.br](mailto:suporte@portal.gov.br) com as seguintes informações:

*Assunto do e-mail:* [Acesso por Duplo Fator - gov.br] – Portal principal – Órgão em que trabalha  
*Nome Completo:*

*Cpf: somente números*

*E-mail cadastrado no plone:*

*Órgão:*

*Localidade:*

Se for necessário enviar este e-mail, as orientações serão repassadas pela equipe técnica responsável assim que for finalizada a solução do problema.

3) Acesse a página <https://gestaogovbr.serpro.gov.br>. Insira seu CPF e a senha.

Antes de efetuar a leitura do QR code que vai aparecer na tela pelo aplicativo instalado em seu celular (Google Authenticator ou FreeOTP), veja nas configurações do telefone se a hora está no modo automático.

**ATENÇÃO:** O horário do celular smartphone precisa estar exato, ou seja, na configuração de “hora automática”, pois a tolerância do código de verificação mostrado pelo aplicativo é de no máximo 30 segundos.

Faça a leitura do QR code apresentado na tela com o aplicativo instalado em seu celular.

4) Será exibida a página inicial do gov.br, com o endereço <https://gestaogovbr.serpro.gov.br/pt-br>

No endereço, após a barra “/”, apague o que estiver escrito e escreva “login”. Ou coloque direto o endereço <https://gestaogovbr.serpro.gov.br/login>

5) Aparecerá a tela de login do gov.br para editores (plone)

Digite seu CPF e a senha cadastrada no plone. Pronto! O seu acesso passará a ocorrer pela página <https://gestaogovbr.serpro.gov.br/login>.

The image shows the login interface of the gov.br portal. On the left, there is a light gray box containing the gov.br logo at the top. Below the logo, the text reads: "Este login garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo." On the right, the heading "Acesse sua conta" is displayed. Below this heading are two input fields: the first is labeled "CPF" and contains the placeholder text "Digite somente números"; the second is labeled "Senha" and contains the placeholder text "Digite sua senha". Below the password field is a blue link that says "Esqueceu a senha?". At the bottom of the right section is a blue button with the white text "Entrar".

Importante: A senha gerada no primeiro cadastro (<http://trocasenha.serpro.gov.br>) é para acesso ao sistema do Serpro de duplo fator. Se a senha que você criou for diferente da sua senha de acesso ao plone do gov.br, você terá que gravar as duas senhas para acessar a área logada de edição de serviços.

## **B) Acesso a um portal migrado para edição de conteúdo institucional**

1) Baixe em seu celular o aplicativo Google Authenticator ou FreeOTP. Seguem os links para você fazer o download do app que preferir:

Play Store (sistema Android): [Google Authenticator](#) ou [FreeOTP](#)

Apple Store (sistema IOS): [Google Authenticator](#) ou [FreeOTP](#)

2) Acesse o site <http://trocasenha.serpro.gov.br>

Clique em "Esqueceu sua senha?", informe seu CPF e siga os passos.

Se após seguir os passos aparecer alguma mensagem de erro (exemplo: "Credenciais inválidas"), envie e-mail para [suporte@portal.gov.br](mailto:suporte@portal.gov.br) com as seguintes informações:

*Assunto do e-mail:* [Acesso por Duplo Fator - gov.br] – Nome do portal que precisa acessar – Órgão em que trabalha

*Nome Completo:*

*Cpf: somente números*

*E-mail cadastrado no plone:*

*Órgão:*

*Localidade:*

Se for necessário enviar este e-mail, as orientações serão repassadas pela equipe técnica responsável assim que for concluída a solução do problema.

3) Acesse a página <https://gestaogovbr.serpro.gov.br>. Insira seu CPF e a senha.

Antes de efetuar a leitura do QR code que vai aparecer na tela pelo aplicativo instalado em seu celular (Google Authenticator ou FreeOTP), veja nas configurações do telefone se a hora está no modo automático.

**ATENÇÃO:** O horário do celular smartphone precisa estar exato, ou seja, na configuração de “hora automática”, pois a tolerância do código de verificação mostrado pelo aplicativo é de no máximo 30 segundos.

4) Será exibida a página inicial do portal, com o endereço <http://gestaogovbr.serpro.gov.br/>

No endereço, após a barra “/”, apague o que estiver escrito, escreva o nome do portal e em seguida “login”.

Ou coloque direto o endereço <http://gestaogovbr.serpro.gov.br/institucional/login>

Exemplo: se você acessa o portal institucional da agricultura, o endereço é <http://gestaogovbr.serpro.gov.br/agricultura/login>

5) Aparecerá a tela de login do gov.br para editores de conteúdo (plone).

Digite seu CPF e a senha cadastrada no plone. Pronto! O seu acesso passará a ocorrer pela página <http://gestaogovbr.serpro.gov.br/institucional/login>



*Este login garante a identificação de  
cada cidadão que acessa os  
serviços digitais do governo.*

## Acesse sua conta

**CPF**

**Senha**

[Esqueceu a senha?](#)

**Entrar**

Importante: A senha gerada no primeiro cadastro (<http://trocasenha.serpro.gov.br>) é para acesso ao sistema do Serpro de duplo fator. Se a senha que você criou for diferente da sua senha de acesso ao plone do gov.br, você terá que gravar as duas senhas para acessar a área logada para edição de conteúdo.

## FAQ – Dúvidas Frequentes sobre o acesso

### 1) Esqueci minha senha cadastrada no duplo fator. O que devo fazer?

R: Você deve entrar no endereço <https://trocasenha.serpro.gov.br> e clicar na opção "Esqueceu sua senha?". Após seguir os passos, você receberá por e-mail um link para cadastro de nova senha.

### 2) Esqueci minha senha cadastrada no plone. O que devo fazer?

R: Entre em contato com o administrador do portal em seu órgão. Se for o portal principal (serviços), solicite nova senha no e-mail [suporte@portal.gov.br](mailto:suporte@portal.gov.br).

### 3) Para que serve o e-mail que recebi solicitando a troca de senha?

R: Se for o primeiro acesso, serve para cadastrar uma senha, pois a recebida por e-mail é provisória.

### 4) Passei pela autenticação do Duplo Fator e fui redirecionado para a página inicial do portal. E agora, o que devo fazer?

R: Digite o endereço: <https://gestaogovbr.serpro.gov.br/login> (portal principal) ou <http://gestaogovbr.serpro.gov.br/institucional/login> (portal institucional) e insira a senha de acesso ao plone.

**Importante:** Não insira a senha gerada no <https://trocasenha.serpro.gov.br>, mas sim a senha do cadastro de gestão de conteúdo no Plone. São cadastros diferentes.

### 5) Tenho dúvidas sobre o processo de leitura do QR Code. Onde posso encontrar mais orientações?

R: Veja mais informações em <https://sites.google.com/serpro.gov.br/otp-clientes>