

Como recuperar uma conta



Aprenda como recuperar a conta no Acesso Cidadão
de **Prodest**

02:12 |

A recuperação de conta é o último recurso que você poderá usar quando não possui mais acesso a sua conta. Apenas use essa opção como última alternativa.

Primeiro tente recuperar sua senha usando o e-mail cadastrado: [clique aqui](#).

Tente se logar usando uma conta externa (Facebook ou Google).

Se você possuir uma conta externa vinculada poderá utilizá-la para trocar seu e-mail e recuperar sua senha.

Se não conseguir acesso a conta por nenhuma das opções anteriores, então o único modo para recuperar seu acesso é abrir uma solicitação de recuperação de conta.

Alguns pontos importantes que você deve levar em consideração antes de começar o preenchimento:

Será necessário que você tenha em mãos um documento de identidade com foto, e que seja possível digitalizar ou tirar fotos desse documento (Um celular com câmera já resolve, caso a foto tirada esteja legível);

A validação dessa solicitação será feita de forma manual e por conta disso poderá demorar até 48h úteis para ser respondida;

Esse prazo começará a contar somente após o preenchimento de todas as informações solicitadas, sem inconsistências;

Se for verificada alguma inconsistência nas informações que você preencheu, você será avisado por e-mail e o prazo será reiniciado assim que essas inconsistências forem corrigidas;

Após a recuperação da conta, as informações do seu cadastro serão atualizadas de acordo com as informações contidas no documento utilizado, isso inclui o nome do titular e todos os outros dados pessoais.

Importante!!! É sua responsabilidade garantir que todas as informações prestadas estão corretas e são verdadeiras. Qualquer declaração falsa (bem como documentação comprobatória), poderá incorrer na sanção penal prevista no art. 299 do Código Penal* (falsidade ideológica).

*Código Penal – Falsidade Ideológica Art. 299 - Omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante: Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa, se o documento é público, e reclusão de um a três anos, e multa, se o documento é particular.

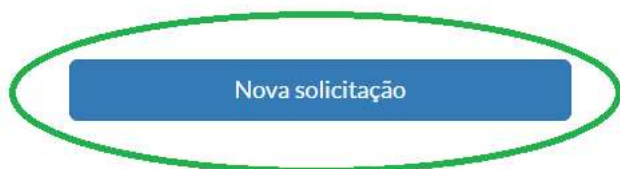
Observação: Isso vale inclusive para CPF. De nenhuma forma será recuperada conta com CPF que não seja do titular da conta.

Como recuperar uma conta 1 - Para recuperar sua conta [CLIQUE AQUI](#) e siga os passos abaixo, começando por clicar em “Nova solicitação” para começar um novo pedido:

Recuperação de Conta

Aqui você pode abrir uma solicitação para recuperação de conta ou acompanhar o andamento de uma solicitação já iniciada.

Clique aqui para criar uma nova solicitação...



Ou

...digite o número da sua solicitação pra acompanhar o andamento:

CPF *

Número da Solicitação *

Acompanhar

2 - Em seguida você será levado para a tela com as regras de recuperação de conta. Só é possível continuar ao se concordar com as regras do processo. 3 Marque essa caixa e clique em “Próxima Etapa”:

Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa, se o documento é público, e reclusão de um a três anos, e multa, se o documento é particular.

Observação: Isso vale inclusive para CPF. De nenhuma forma será recuperada conta com CPF que não seja do titular da conta.

☐ **Estou ciente e concordo**

Próxima Etapa →

3 - Na próxima tela você deverá informar seu CPF cadastrado e clicar em “Próxima Etapa”:

Verificar CPF

CPF*

099.999.999-99

Próxima Etapa →

*Campos obrigatórios

Se o seu CPF não estiver cadastrado na nossa base de dados você será informado. Nesse caso, [clique aqui](#) para fazer o seu cadastro e obter uma nova conta:

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 *

4 - Agora vai ser necessário informar o novo e-mail que você vai querer usar na sua conta:

Verificação de E-mail

CPF sendo recuperado: 

Importante! A solicitação somente será criada após a validação do e-mail.

E-MAIL

Seu novo endereço de e-mail	Confirme o novo endereço de e-mail *
<input type="text" value="@exemplo.com"/>	<input type="text" value="@exemplo.com"/>

*Campos obrigatórios


Salvar

Observações Importantes!!!

Não é possível usar o mesmo e-mail para mais de um CPF. Caso você já tenha usado o e-mail em outra conta não vai ser possível continuar. Por esse mesmo motivo não é recomendado utilizar o e-mail de outras pessoas no seu cadastro.

Daqui para frente esse e-mail vai ser utilizado para toda comunicação referente a sua conta, inclusive para informar sobre o andamento da recuperação de conta.

5 - A seguir você receberá um e-mail com o assunto “Recuperação de Conta” contendo um link para prosseguimento do processo. O processo só vai continuar quando você clicar no link contido nesse e-mail. Não adianta responder o e-mail, ele é automático e não será recebido.

 Acesso Cidadão - GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO


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

Recebemos uma solicitação para recuperar o acesso a sua conta no Acesso Cidadão.
O CPF utilizado nessa recuperação é: 111.111.111-11
Em primeiro lugar, precisamos que você confirme seu endereço de e-mail clicando no link abaixo:

<https://acesocidadao.es.gov.br/RecuperarConta/VerificarEmail/?cpf=111111111111&token=Saaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaagu>

Após confirmar o e-mail, você poderá continuar com o processo de recuperação de conta no Acesso Cidadão.

Se você não fez essa solicitação, por favor desconsidere este e-mail.

© 2017 - Desenvolvido pelo PRODEST 

6 - A seguir você será redirecionado para a página de solicitação. Nessa página você terá acesso ao número da sua solicitação (em destaque na imagem abaixo). Esse número deve ser anotado pois será usado daqui para frente para acompanhar o andamento do seu pedido.

Ainda não acabou!!!

O número da sua solicitação é: 111111

CPF da conta: 999.999.999-99

E-mail utilizado: emailusado@email.com

Nas próximas etapas será necessário que você insira algumas informações para que possamos conferir se você é o legítimo dono dessa conta.

Alguns pontos importantes que você deve levar em consideração antes de começar o preenchimento:

- Será necessário que você tenha em mãos um documento de identidade com foto, e que seja possível digitalizar ou tirar fotos desse documento (frente e verso);
- A validação dessa solicitação será feita de forma manual e por conta disso poderá demorar até 48h úteis para ser respondida;
- Esse prazo começará a contar somente após o preenchimento de todas as informações solicitadas, sem inconsistências;
- Se for verificada alguma inconsistência nas informações que você preencheu, você será avisado por e-mail e o prazo será reiniciado assim que essas inconsistências forem corrigidas;
- Após a recuperação da conta, as informações do seu cadastro serão atualizadas de acordo com as informações contidas no documento utilizado, isso inclui o nome do titular e todos os outros dados pessoais.
- Caso você tenha vinculado contas externas(Facebook, Google ou Celular), elas serão desvinculadas e deverão ser vinculadas novamente assim que você conseguir o acesso a conta.

Observação: Você também vai receber esse número por e-mail.