



Recuperar Senha

Manual de Utilização

Guia para colaboradores que esqueceram a senha de acesso

Documentação de Ajuda · Atualizado em 04/08/2026

Tela: Login da plataforma · Esqueci a Senha

[Este manual ensina](#)

Como recuperar o acesso quando você já possui cadastro, mas esqueceu a senha: confirmar seus dados, receber o código no e-mail, criar uma nova senha e entrar novamente no sistema.

Sumário

1. Sobre a funcionalidade
2. Conhecendo a tela
3. Como utilizar
4. Campos da tela
5. Botões e ações
6. Mensagens e avisos
7. Situações comuns e soluções
8. Dúvidas frequentes
9. Resumo rápido

1. Sobre a funcionalidade

O que é?

A opção Esqueci a Senha (também chamada de Recuperar Senha) permite que o colaborador redefine a senha de acesso à plataforma HCM People quando já possui cadastro de usuário.

Para que serve?

- Recuperar o acesso quando a senha foi esquecida
- Confirmar a identidade com dados cadastrais
- Receber um código de validação no e-mail cadastrado
- Criar uma nova senha com segurança

Qual problema resolve?

Evita que você fique sem acesso ao sistema e reduz a necessidade de pedir ao RH a criação de uma senha nova.

Quem utiliza?

Colaboradores que já fizeram o primeiro acesso e já possuem e-mail e senha cadastrados.

Atenção: se você ainda nunca criou senha na plataforma, use a opção Primeiro Acesso, e não a recuperação de senha.

2. Conhecendo a tela

Todo o processo acontece na tela de login do portal da sua empresa, em três etapas.

Etapa	O que você encontra
Tela inicial de login	Botão Esqueci a Senha, abaixo da área OU
Etapa 1 — Identificação	Data de nascimento, CPF (6 primeiros dígitos) e Matrícula
Etapa 2 — Código	E-mail cadastrado (somente leitura) e campo do código recebido por e-mail
Etapa 3 — Nova senha	Nova senha e confirmação da senha

Como chegar

1. Abra o portal da sua empresa.
2. Na tela de login, clique em [Esqueci a Senha](#).
3. A tela muda para o título Recuperar Senha.

3. Como utilizar

3.1 Confirmar seus dados

Objetivo: localizar seu usuário e enviar um código de validação para o e-mail cadastrado.

Passo a passo:

1. Clique em [Esqueci a Senha](#).
2. Informe sua [Data de nascimento](#).
3. Informe os [6 primeiros dígitos do CPF](#).
4. Informe sua [Matrícula](#) (pode usar o ícone do olho para visualizar o que digitou).
5. Clique em [Verificar](#).

Resultado esperado: aparece a mensagem de que o código foi enviado ao seu e-mail e a tela de validação do código é aberta.

Dica: confira a caixa de entrada e também o spam/lixo eletrônico. O e-mail traz um código de 4 dígitos.

3.2 Validar o código recebido

Objetivo: confirmar que você tem acesso ao e-mail cadastrado.

Passo a passo:

1. Confira o e-mail exibido na tela (é o e-mail cadastrado no sistema).
2. Digite o [código de validação](#) recebido por e-mail.
3. Clique em [Validar](#).

Resultado esperado: mensagem de código confirmado e abertura da tela para criar a nova senha.

Importante: se errar o código várias vezes, o sistema pode bloquear novas tentativas por um período. Nesse caso, aguarde e reinicie o processo.

3.3 Criar a nova senha

Objetivo: definir a senha que será usada no próximo login.

Passo a passo:

1. Digite a [Nova Senha](#).
2. Digite novamente em [Confirmar Senha](#).
3. Clique em [Salvar](#).

Resultado esperado: mensagem de senha atualizada com sucesso e retorno à tela de login para autenticar com a nova senha.

Regra da nova senha: no mínimo 10 caracteres, com letras, números e pelo menos 1 caractere especial (ex.: ! @ # \$ % & ?).

3.4 Entrar no sistema

1. Na tela de login, informe seu e-mail.
2. Informe a nova senha.
3. Clique em [Autenticar](#).

3.5 Voltar ou cancelar

- Na identificação, use [Voltar](#) para retornar ao login.
- Nas telas de código ou nova senha, use [Cancelar](#) para interromper o processo.

4. Campos da tela

4.1 Etapa de identificação

Campo	O que informar	Obrigatório	Observações
Data de nascimento	Sua data de nascimento	Sim	Use o seletor de data da tela
Seu CPF (6 primeiros dígitos)	Os 6 primeiros números do CPF	Sim	Não informe o CPF completo nesta etapa
Matrícula	Número da sua matrícula na empresa	Sim	Pode mostrar/ocultar o valor com o ícone do olho

4.2 Etapa do código

Campo	O que informar	Obrigatório	Observações
Seu e-mail cadastrado	—	—	Somente leitura. É o destino do código
Código de validação	Código recebido por e-mail	Sim	Código de 4 dígitos

4.3 Etapa da nova senha

Campo	O que informar	Obrigatório	Observações
Nova Senha	A senha desejada	Sim	Mínimo 10 caracteres, com número e caractere especial
Confirmar Senha	Repita a mesma senha	Sim	Deve ser idêntica à nova senha

5. Botões e ações

Botão / Ação	Para que serve
Esqueci a Senha	Abre a recuperação de senha
Verificar	Confere os dados e envia o código para o e-mail cadastrado
Voltar	Retorna à tela normal de login
Precisa de ajuda?	Abre este manual em PDF
Validar	Confirma o código recebido por e-mail
Cancelar	Interrompe a etapa atual
Salvar	Grava a nova senha
Autenticar	Entra no sistema com e-mail e senha
Ícone do olho (matrícula)	Mostra ou oculta o valor digitado no campo matrícula

6. Mensagens e avisos

Mensagem	O que significa	O que fazer
Código de validação enviado no seu e-mail.	Os dados foram aceitos e o código foi enviado	Abra o e-mail e informe o código na tela
Os dados fornecidos estão incorretos.	Data, CPF ou matrícula não conferem	Revise os dados e tente novamente
Não é possível alterar a senha. Realize o primeiro acesso...	Você ainda não possui senha cadastrada	Use o botão Primeiro Acesso
O e-mail cadastrado (...) nao esta em um formato valido...	O e-mail no cadastro não permite envio	Peça ao RH a correção do e-mail cadastrado
Código incorreto, tente novamente.	O código digitado não confere	Confira o e-mail e digite novamente
Você excedeu o número de tentativas...	Muitas tentativas de código incorreto	Aguarde e reinicie o processo depois
Código confirmado.	Código aceito	Siga para criar a nova senha
Senha atualizada com sucesso.	Nova senha gravada	Faça login com a nova senha
As senhas não são iguais	Nova senha e confirmação diferentes	Digite a mesma senha nos dois campos
Sua senha deve conter no minimo de 10 caracteres.	Senha muito curta	Use pelo menos 10 caracteres
Sua senha deve conter um numero.	Falta número na senha	Inclua ao menos um dígito
Sua senha deve conter um digito especial.	Falta caractere especial	Inclua ! @ # \$ % & ? ou similar
Muitas tentativas. Aguarde cerca de 1 minuto...	Várias tentativas incorretas em pouco tempo	Aguarde cerca de 1 minuto e tente novamente
Confirme o calculo abaixo / Calculo incorreto	Confirmação de segurança solicitada	Resolva a conta e continue

7. Situações comuns e soluções

[Não recebi o e-mail com o código](#)

Possíveis motivos: atraso no envio, e-mail na caixa de spam, e-mail cadastrado diferente do que você usa.

O que fazer: aguarde alguns minutos, verifique spam e confirme com o RH qual e-mail está cadastrado.

[Aparece que os dados estão incorretos](#)

O que fazer: confira a data de nascimento, os 6 primeiros dígitos do CPF e a matrícula exatamente como estão no cadastro da empresa.

[O sistema pede para fazer o Primeiro Acesso](#)

O que significa: ainda não existe senha cadastrada para você.

O que fazer: volte à tela de login e use Primeiro Acesso.

[Não consigo salvar a nova senha](#)

Possíveis motivos: senha curta, sem número, sem caractere especial ou confirmação diferente.

O que fazer: ajuste a senha conforme as regras e clique novamente em Salvar.

[Errei o código várias vezes e fui bloqueado](#)

O que fazer: aguarde e reinicie o processo pelo botão Esqueci a Senha.

8. Dúvidas frequentes

1. Como recupero minha senha?

Clique em Esqueci a Senha, informe data de nascimento, 6 primeiros dígitos do CPF e matrícula, valide o código do e-mail e cadastre a nova senha.

2. Por que o CPF pede só 6 dígitos?

Nesta etapa o sistema usa apenas os 6 primeiros dígitos, junto com data de nascimento e matrícula, para localizar seu usuário.

3. Posso recuperar a senha sem ter feito o primeiro acesso?

Não. Sem senha cadastrada, use Primeiro Acesso.

4. O código tem quantos dígitos?

4 dígitos, enviados para o e-mail cadastrado.

5. Posso alterar o e-mail na recuperação?

Não nesta tela. O e-mail é exibido apenas para conferência. Para corrigir, fale com o RH.

6. Depois de salvar a nova senha, o que faço?

Volte ao login, informe e-mail e a nova senha e clique em Autenticar.

7. Onde abro este manual?

Na tela Recuperar Senha, pelo link Precisa de ajuda?.

9. Resumo rápido

Esqueci a Senha ? Informar dados ? Verificar ? Código do e-mail ? Validar ? Nova senha ? Salvar ? Autenticar

1.  Clique em Esqueci a Senha
2.  Informe data de nascimento, 6 dígitos do CPF e matrícula
3.  Clique em Verificar
4.  Digite o código recebido por e-mail e clique em Validar
5.  Crie e confirme a nova senha
6.  Clique em Salvar
7.  Faça login com a nova senha

Lembrete de segurança: não compartilhe o código do e-mail nem a nova senha. Se tiver dúvidas sobre seus dados cadastrais, fale com o RH.