

**Manual de Usuário**

# **Solução para problemas no acesso ao SIGA?**

Categoria	<b>Usuários-Alunos</b>
Processo	<b>Solução de Problemas de Acesso</b>
Manual Id	
Data de Revisão	<b>28/03/2016</b>

## Contexto do Manual

Este manual apresenta o processo de Solução de Problemas de Acesso ao sistema SIGA.

## Passo 1: Acesso a interface

Através do link de acesso do sistema Etec.

<https://www.sigacentropaulasouza.com.br/Siga/Login.aspx>



USUÁRIO

SENHA

TIPO DE UNIDADE

MÓDULO

UNIDADE

GRUPO

**Confirmar**

5  
TENTATIVAS

[Solução para problemas no Acesso](#)



Clique na imagem **Portal do Aluno**, onde será direcionado para a interface de login.

USUÁRIO

SENHA

**Confirmar**

5

TENTATIVAS

[Solução para problemas no Acesso](#)  
[Verifique se o seu Login está liberado](#)

## Passo 2: Conhecendo o link de solução de problemas

Ao clicar no link [Solução para problemas no Acesso](#) abrirá uma interface como mostra abaixo.

### Solução de Problemas

Problema com Usuário

Problema com Senha

Desbloqueia Login por tentativas

#### Recuperar Login

Entre com o seu nome completo e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo.

Nome Completo



Email

Validar

Em caso de outro problema relacionado ao acesso ao sistema, favor entrar em contato com seu Gestor de Usuários.

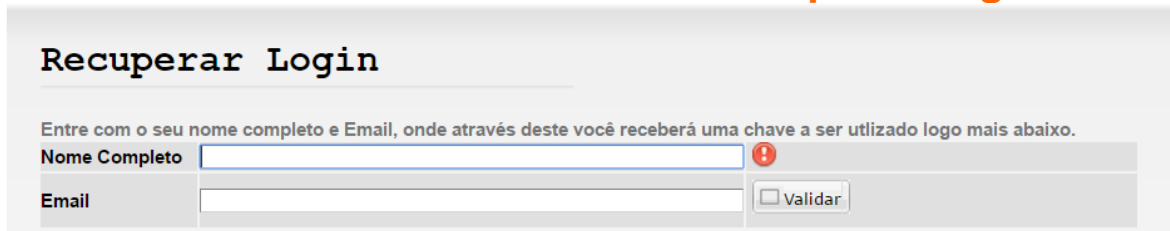
 Clique para  
Acessar

**Primeira aba** Problema com Usuário : é a primeira a estar aberta e será utilizada para a recuperação de login.

**Segunda aba** Problema com Senha : será utilizada para trocar a senha.

**Terceira aba** Desbloqueia Login por tentativas : será utilizada para desbloquear a sua conta, caso tenha sido bloqueada por tentativas de acesso.

### Passo 3: Problema com Usuário – Recuperar Login



**Recuperar Login**

Entre com o seu nome completo e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo.

Nome Completo

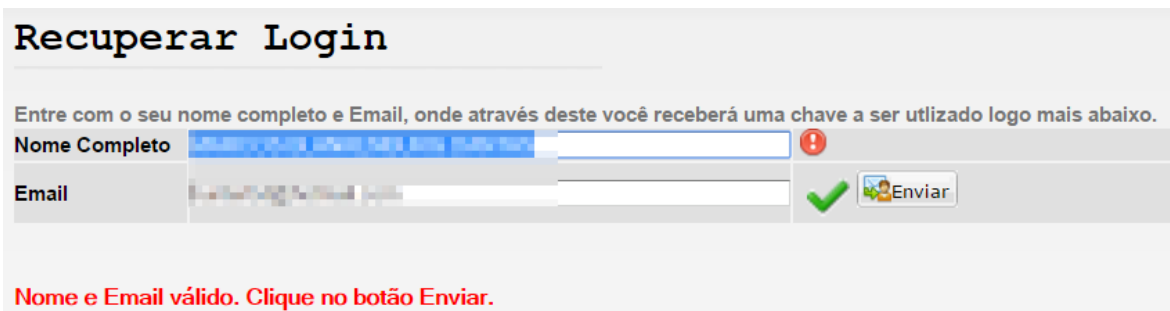
Email

**Nome completo:** deverá digitar o nome completo;

**Email:** deverá digitar o endereço de email que está cadastrado no sistema.

Após a digitação deverá clicar no botão “**Validar**” .

Ao clicar no botão “**Validar**”, o sistema irá checar se os dados digitados estão corretos onde, caso não, será emitido uma mensagem de alerta. Se tudo estiver correto irá aparecer uma mensagem e um novo botão, conforme a imagem abaixo.



**Recuperar Login**

Entre com o seu nome completo e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo.

Nome Completo

Email

**Nome e Email válido. Clique no botão Enviar.**

Ao clicar no botão “**Enviar**” , será enviando um email, para aquele que foi digitado acima, com um código, conforme mostra abaixo.

# SOS-Etec-SIGA: Chave de Segurança \*\*\* não responder este email



SOS SIGA-Etec [Adicionar aos contatos](#) ! 10:54 ▶

Para: [Redacted] ▾

Prezado(a) Usuário(a) [Redacted]

Através deste email você está recebendo a chave **187023535** que deverá ser digitada.  
Em caso de dúvidas favor consultar a pessoa responsável pela Gestão de Usuários de sua Unidade.

**Equipe Siga - 07/04/16**

\*\*\* Favor não responder a esse email \*\*\*

O número em vermelho é o código que deverá ser digitado no campo **Chave**, como aparece na interface abaixo.

Por questões de segurança, será necessário confirmar alguns dados, para certificar a autenticidade da solicitação.

CPF  \*

R.G.  \*

Nome da Mãe  \*

A chave só serve na hora em que está solicitando a recuperação. Se fechar esta interface, ao iniciar terá que solicitar nova chave.

Chave  \*

A chave de segurança foi enviado para a sua conta de email.

Por motivos de segurança será solicitado o preenchimento de alguns campos para confirmar que a pessoa que está solicitando é a própria.

**CPF:** digitar seu CPF

**R.G.:** digitar seu R.G.

**Nome da Mãe:** digitar o nome da sua mãe.

**Chave:** deverá digitar o código recebido no email.

Após a digitação dos dados acima, onde todos são obrigatórios, deverá clicar no botão **“Confirmar”**

Caso alguns dos dados não estejam corretos, será mostrada uma mensagem alertando qual o problema.

Se estiver tudo correto, de acordo com o cadastro no sistema, irá aparecer uma mensagem, como mostra abaixo, e um email será enviado com o seu login.

**Dados Confirmados.**  
**Email enviado com sucesso para o Usuário**  
**Clique em Acessar para voltar para a tela de Login**

Estando tudo correto é só clicar no botão “**Acessar**”



## Passo 4: Problema com Senha – Trocar Senha

Ao clicar na **segunda aba** verá a interface conforme mostra abaixo.

A interface de recuperação de senha apresenta três abas: "Problema com Usuário", "Problema com Senha" (selecionada) e "Desbloqueia Login por tentativas". O título principal é "Recadastramento de Senha". Abaixo, há uma instrução: "Entre com o seu Usuário e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo." O formulário contém dois campos de entrada: "Usuário" e "Email". À direita do campo "Email", há um botão "Validar".

**Usuário:** deverá digitar o seu login.

**Email:** deverá ser digitado o seu email cadastrado no sistema.

Após tudo digitado, clicar no botão “**Validar**”


Ao clicar no botão “**Validar**”, o sistema irá checar se os dados digitados estão corretos onde, caso não, será emitido uma mensagem de alerta. Se tudo estiver correto irá aparecer uma mensagem e um novo botão, conforme a imagem abaixo.

## Recadastramento de Senha

Entre com o seu Usuário e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo.

Usuario	<input type="text"/>	
Email	<input type="text"/>	 <input type="button" value="Enviar"/>

Email válido. Clique no botão Enviar

Ao clicar no botão “**Enviar**” , será enviado um email, para aquele que foi digitado acima, com um código, conforme mostra abaixo.

Receberá um email parecido com o abaixo.

SOS-ETEC-SIGA: Chave de Segurança \*\*\* não responder este email



SOS SIGA-ETEC [Adicionar aos contatos](#) ! 10:54 ▶

Para:

Prezado(a) Usuário(a)

Através deste email você está recebendo a chave **187023535** que deverá ser digitada.  
Em caso de dúvidas favor consultar a pessoa responsável pela Gestão de Usuários de sua Unidade.


Equipe Siga - 07/04/16

\*\*\* Favor não responder a esse email \*\*\*

O número em vermelho é o código que deverá ser digitado no campo **Chave**, como aparece na interface abaixo.

Por questões de segurança:

- \* Recomendam-se não cadastrar senhas já utilizadas anteriormente;
- \* Utilizar senha que contenha números, símbolos e letras;
- \* Crie uma senha com no mínimo 8 dígitos;
- \* Maiúsculas e minúsculas fazem a diferença.



Nova Senha	Confirma Senha
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Mostrar Senha	<input type="checkbox"/> Mostrar Senha

A chave só serve na hora em que está trocando a senha. Se fechar esta interface, ao iniciar terá que solicitar nova chave.

Chave	<input type="text"/>
-------	----------------------

Email enviado com sucesso para o Usuário

**Nova Senha:** deverá digitar a nova senha que pretende.

**Confirma Senha:** deverá ser digitada a mesma senha digitada acima.

**Chave:** deverá ser digitado o código que foi enviado por email.

**Observação:** caso tenha dúvida se a Senha Nova e/ou Confirma Senha esteja digitado correto, basta clicar no quadradinho abaixo de cada campo  **Mostrar Senha**, que ela será mostrada.

Após a digitação dos dados, clique no botão “**Confirmar**” .

Se tudo estiver correto, a senha será trocada e uma mensagem de confirmação ser mostrado, conforme imagem abaixo.

**Observação:** nesse caso não será enviado nenhum email.

**Senha trocada com sucesso**  
**Clique em Acessar para voltar para a tela de Login**

Agora é só clicar no botão “**Acessar**” .

## Passo 5: Desbloqueia Login por tentativas

Ao clicar na **terceira aba** verá a interface conforme mostra abaixo.

Problema com Usuário Problema com Senha **Desbloqueia Login por tentativas**

### Desbloquear Conta

Entre com o seu nome completo e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo.

Nome Completo

Email

**Nome completo:** deverá digitar o nome completo;

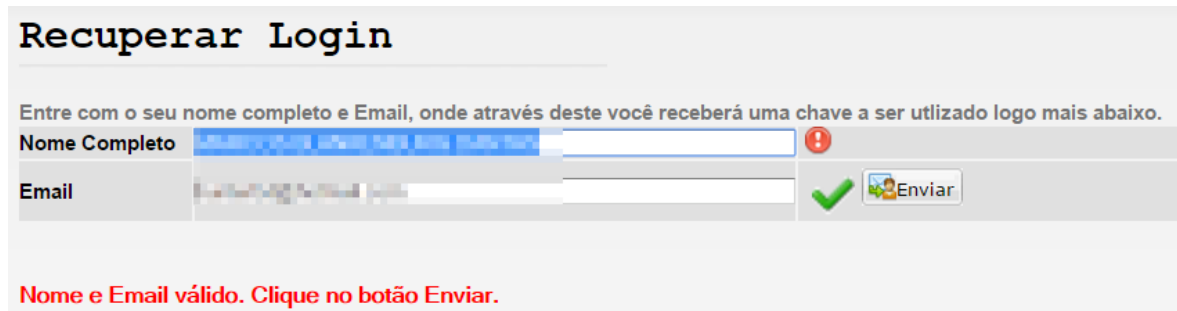
**Email:** deverá digitar o endereço de email que está cadastrado no sistema.

Após a digitação dos dados deverá clicar no botão “**Validar**” .

**Observação:** Se o bloqueio da conta não for por motivos de excesso de tentativas, irá aparecer uma mensagem, conforme mostra abaixo.

Esta interface só desbloqueia conta por excesso de tentativas de acesso.  
Para outros tipos de Bloqueio, entrar em contato com o Gestor de Usuários de sua Unidade.

Ao clicar no botão “**Validar**”, o sistema irá checar se os dados digitados estão corretos onde, caso não, será emitido uma mensagem de alerta. Se tudo estiver correto irá aparecer uma mensagem e um novo botão, conforme a imagem abaixo.




**Recuperar Login**


Entre com o seu nome completo e Email, onde através deste você receberá uma chave a ser utilizado logo mais abaixo.

Nome Completo

Email

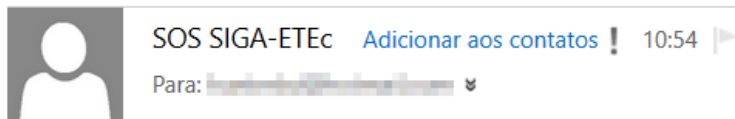
 Enviar

Nome e Email válido. Clique no botão Enviar.

Ao clicar no botão “**Enviar**” , será enviado um email, para aquele que foi digitado acima, com um código, conforme mostra abaixo.

Receberá um email parecido com o abaixo.

SOS-ETEC-SIGA: Chave de Segurança \*\*\* não responder este email



Prezado(a) Usuário(a) **[redacted]**

Através deste email você está recebendo a chave **187023535** que deverá ser digitada.  
Em caso de dúvidas favor consultar a pessoa responsável pela Gestão de Usuários de sua Unidade.

Equipe Siga - 07/04/16

\*\*\* Favor não responder a esse email \*\*\*

O número em vermelho é o código que deverá ser digitado no campo **Chave**, como aparece na interface abaixo.

Por questões de segurança, será necessário confirmar alguns dados, para certificar a autenticidade da solicitação.


CPF  \*

R.G.  \*

Nome da Mãe  \*

A chave só serve na hora em que está solicitando a recuperação. Se fechar esta interface, ao iniciar terá que solicitar nova chave.

Chave  \*



A chave de segurança foi enviado para a sua conta de email.

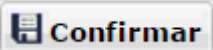
Por motivos de segurança será solicitado o preenchimento de alguns campos para confirmar que a pessoa que está solicitando é a própria.

**CPF:** digitar seu CPF

**R.G.:** digitar seu R.G.

**Nome da Mãe:** digitar o nome da sua mãe.

**Chave:** deverá digitar o código recebido no email.

Após a digitação dos dados acima, onde todos são obrigatórios, deverá clicar no botão “**Confirmar**” .

Caso alguns dos dados não estejam corretos, será mostrada uma mensagem alertando qual o problema.

Se tudo estiver correto, de acordo com o cadastro no sistema, irá aparecer uma mensagem, como mostra abaixo, e um email será enviado informado que sua conta foi desbloqueada.

**Dados Confirmados.**  
**Email enviado com sucesso para o Usuário**  
**Clique em Acessar para voltar para a tela de Login**

Estando tudo correto é só clicar no botão “**Acessar**”

