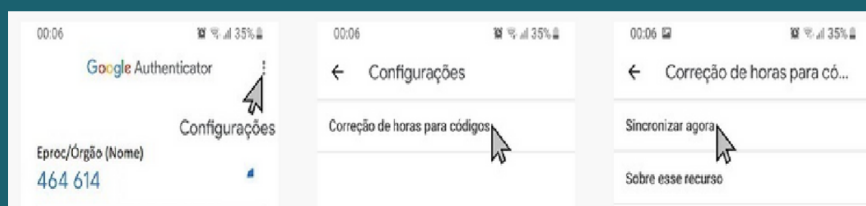


Solução de Problemas

Caso esteja recebendo a mensagem "**Código de autenticação inválido**" ou "**Código de autenticação não reconhecido**", é possível que o horário no seu smartphone esteja desatualizado. Verifique se o aparelho está configurado para obter a hora automaticamente pela rede.



Após, siga estes passos para sincronizar o horário no aplicativo de autenticação.



Desativando a autenticação em 2 fatores

Se não conseguir validar o código por algum motivo (perda do aparelho, defeito, roubo, erro no aplicativo, etc.), é possível desativar a autenticação em 2 fatores. Na mesma tela onde é solicitado o código numérico, ou então por meio do link "Autenticação em 2 fatores" disponível na tela inicial de login, clique no botão "Desativar 2FA". Um e-mail com o link de desativação será enviado para o endereço que foi fornecido no momento da leitura do QR Code. Clique no link enviado ao e-mail.

Perguntas Frequentes

1) Quantos computadores podem ser colocados como "confiável" (para não ser solicitado a autenticação em 2 fatores)?

Resp.: Quantos forem necessários. Lembrando que a confiabilidade é feita por computador e navegador. Se você usar o SEI no mesmo computador, mas, em navegadores diferentes, terá de realizar o procedimento de confiabilidade em todos eles.

2) A autenticação em 2 fatores é obrigatória?

Resp.: Sim. Por questões de segurança, o TRF tornou obrigatório o uso da autenticação em 2 fatores para o SEI.

3) Posso utilizar SMS para a autenticação em 2 fatores?

Resp.: Não. O SEI não permite o uso de SMS para a autenticação em 2 fatores.

4) É obrigatório instalar o Authenticator no celular para utilizar a autenticação em 2 fatores?

Resp.: Sim. O uso do Authenticator é essencial para configurar a autenticação em 2 fatores.

5) Posso informar o meu e-mail institucional para utilização da autenticação em 2 fatores?

Resp.: Não. Por questões de segurança, o ideal é informar um e-mail diferente do e-mail institucional.

6) Caso eu não esteja com meu celular, poderei acessar o SEI, após configurada a autenticação em 2 fatores?

Resp.: Não. O uso do celular é indispensável para o uso da autenticação em 2 fatores no SEI.

7) Preciso configurar a autenticação em 2 fatores todas as vezes em que eu acessar o SEI?

Resp.: Não. A configuração é feita uma única vez. Porém, caso troque de aparelho celular, será necessário realizar nova configuração.

Em caso de dúvidas, solicite orientações ao atendimento

Ramal 9001