

---

# MANUAL DE INSTRUÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DE NOVO OPERADOR

Versão 1.4

Referência Junho/2022

---

<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Cadastro da senha pelo novo Operador .....</b>	<b>5</b>
1.1. Recebimento do e-mail para cadastro do novo Operador .....	5
1.2. Cadastro da primeira senha e Palavra Secreta.....	6
1.3. Reenvio do e-mail para cadastro de primeira senha (link expirado) .....	7
<b>2. Primeiro acesso do Operador.....</b>	<b>8</b>
2.1. Atualização cadastral obrigatória pelo dispositivo web .....	8
2.2. Confirmação dos dados da atualização cadastral.....	10
2.3. Confirmação dos dados da atualização cadastral pendente.....	11
<b>3. Adição de novos dispositivos após a criação do Operador .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Alteração de senha de dispositivos em área logada .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Alteração da Palavra Secreta em área logada .....</b>	<b>16</b>
<b>6. Solução de erros.....</b>	<b>17</b>
6.1. Erros no cadastro de senha .....	17
6.2. Erros no cadastro de Palavra Secreta .....	20
6.3. Erro no resgate de senha de dispositivo não liberado .....	22
6.4. Erro no reenvio de senha.....	22
6.5. Token inválido .....	23
6.6. Todas as senhas já foram cadastradas .....	23
<b>7. Perguntas frequentes .....</b>	<b>24</b>

# OBJETIVO

Este documento tem como objetivo instruir os Associados nos seguintes procedimentos no Sistema SPC:

- » Criação da primeira senha pelo Operador.
- » Realização do primeiro acesso pelo novo Operador.
- » Manutenção de Operadores para utilização do sistema, de acordo com o perfil de acesso de cada usuário.

# 1. CADASTRO DA SENHA PELO NOVO OPERADOR

## 1.1. RECEBIMENTO DO E-MAIL PARA CADASTRO DO NOVO OPERADOR

1. No e-mail recebido com o **código do Operador**, **nome do Operador** e **dispositivo liberado**, o Operador deverá clicar no botão ou copiar e colar o link no navegador para acessar a página do Sistema SPC. O link tem validade de 12 horas.



**SPC**  
BRASIL

## Cadastro Novo Operador

### Novo Operador

Para criar seu novo acesso, será necessário clicar no botão ou acessar o link abaixo. Você será direcionado para o preenchimento da nova senha e palavra-secreta.

Operador: **1463604**

Nome Operador: **HML NOVO OPERADOR ASSOCIADO\_MANUAL\_1**

Dispositivo: **WEB**

**Criar novo acesso**

Se o botão não funcionar, basta copiar o link abaixo

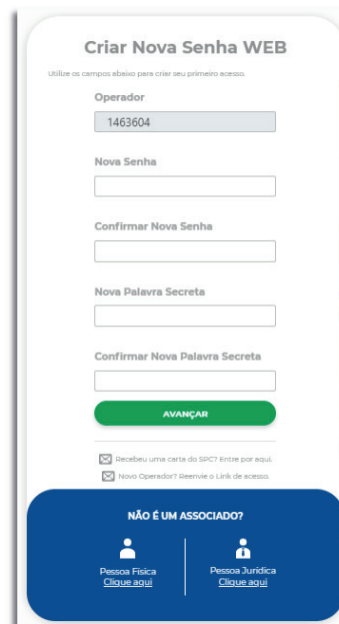
(<https://homologacao1.spc.org.br/spc2/controleacesso/autenticacao/newPasswordCheckToken.action?token=v3ynnXHJ8Gcb3JZQDXMz>)

Este link tem validade de 12 horas

**NOTA:** Para cada dispositivo habilitado, o Operador receberá um e-mail diferente para a criação de uma senha, ou seja, cada dispositivo terá sua própria senha de acesso.

## 1.2. CADASTRO DA PRIMEIRA SENHA E PALAVRA SECRETA

Após clicar no link demonstrado no passo anterior, o Operador será direcionado à página para criação da primeira senha. No caso de dispositivo WEB (Internet), será necessário criar também uma Palavra Secreta.



### Requisitos de senha do Operador

- » Mínimo de 13 caracteres.
- » Conter letras.
- » Conter números.
- » Conter caracteres especiais.
- » Conter letras maiúsculas e minúsculas.
- » Não será possível utilizar as seis últimas senhas do Operador.
- » Não será possível utilizar a Palavra Secreta como senha do Operador.
- » A senha não poderá conter números sequenciais (exemplo: 123).

### Requisitos da Palavra Secreta do Operador

A Palavra Secreta é uma segunda senha de acesso ao sistema, e o seu cadastro é feito no primeiro acesso.

- » Mínimo de 13 caracteres.
- » Conter letras.
- » Conter números.
- » Conter caracteres especiais.
- » Conter letras maiúsculas e minúsculas.
- » Não será possível utilizar as últimas seis Palavras Secretas.
- » A Palavra Secreta não poderá conter números sequenciais (exemplo: 123).

### 1.3. REENVIO DO E-MAIL PARA CADASTRO DE PRIMEIRA SENHA (LINK EXPIRADO)

O link enviado por e-mail para o cadastro da primeira senha tem um prazo de validade de 12 horas. Após esse prazo, caso o Operador não tenha utilizado o link para criar a senha, será necessário pedir o reenvio de um novo link realizando os passos a seguir:

1. Acessar <https://sistema.spc.org.br> e clicar em **Novo Operador?** Reenvie o link de acesso.



Acesse o Sistema SPC

Operador  
Digite seu operador

Senha  
Digite sua senha

Esqueceu sua senha? Operador bloqueado?

AVANÇAR

Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui

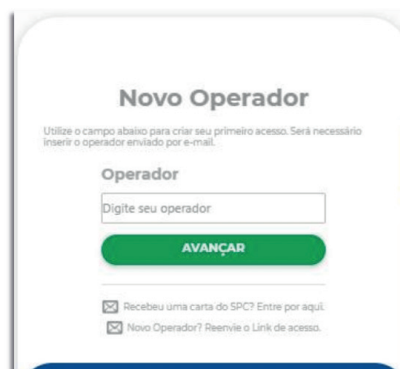
Novo Operador? Reenvie o Link de acesso.

NÃO É UM ASSOCIADO?

Pessoa Física [Clique aqui](#)

Pessoa Jurídica [Clique aqui](#)

2. Digitar o Operador recebido no e-mail para cadastro do novo Operador (ver item 1.1 Recebimento do e-mail para cadastro do novo Operador) e clicar em **Avançar**.



Novo Operador

Utilize o campo abaixo para criar seu primeiro acesso. Será necessário inserir o operador enviado por e-mail.

Operador  
Digite seu operador

AVANÇAR

Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui.

Novo Operador? Reenvie o Link de acesso.

**NOTA:** Caso o Operador não encontre o e-mail, deverá entrar em contato com sua Entidade para solicitar apoio.

Após clicar em **Avançar**, a seguinte tela será exibida:



O Operador receberá um e-mail para cada dispositivo para o qual ainda não tiver cadastrado uma senha, conforme o exemplo seguinte:

DE	ASSUNTO	RECEBIDO EM	TAMANHO	CATEGORIAS
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha TELEFONE Cadastro de Nova Senha Para criar sua nova senha, será necessário clicar no botão ou acessar o link abaixo. Você será direcionado para o preenchimento da	qua 18/05/2022 10:53	55 KB	
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha HOST X HOST Cadastro de Nova Senha Para criar sua nova senha, será necessário clicar no botão ou acessar o link abaixo. Você será direcionado para o preenchimento da	qua 18/05/2022 10:53	55 KB	
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha WEB Cadastro de Nova Senha Para criar sua nova senha, será necessário clicar no botão ou acessar o link abaixo. Você será direcionado para o preenchimento da	qua 18/05/2022 10:53	55 KB	
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha WEB SERVICE Novo Operador Para criar seu novo acesso, será necessário clicar no botão ou acessar o link abaixo. Você será direcionado para o preenchimento da nova senha	ter 17/05/2022 17:14	55 KB	

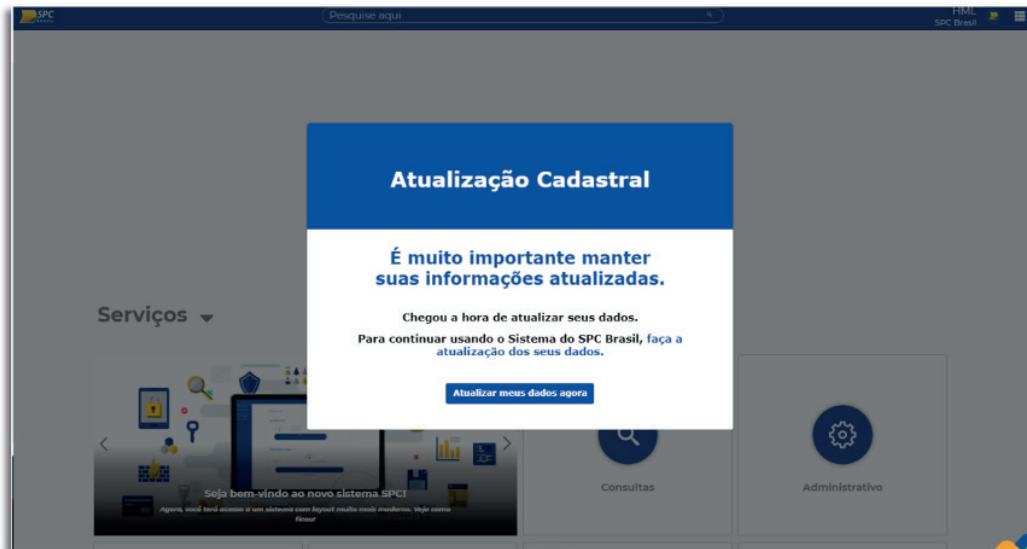
3. Após o recebimento do e-mail, seguir as instruções descritas a partir do tópico 1.1 Recebimento do e-mail para cadastro do novo Operador.

## 2. PRIMEIRO ACESSO DO OPERADOR

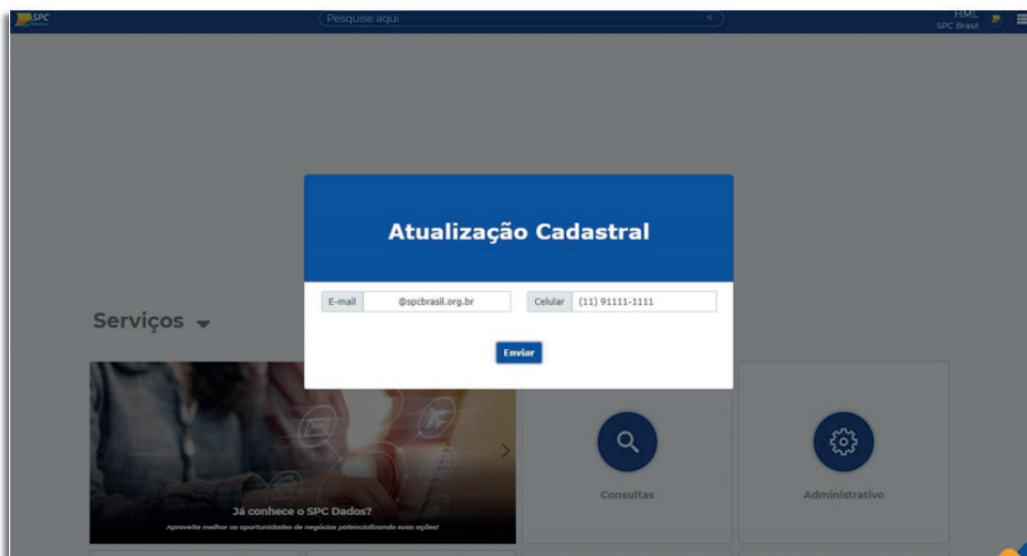
### 2.1. ATUALIZAÇÃO CADASTRAL OBRIGATÓRIA PELO DISPOSITIVO WEB

Ao acessar o sistema pela primeira vez pelo dispositivo WEB, será obrigatória a atualização dos dados de e-mail corporativo e celular pelo Operador. Apenas após a atualização as funcionalidades do sistema se tornarão acessíveis.

1. Para atualizar os dados, o Operador deverá clicar em **Atualizar meus dados agora**.



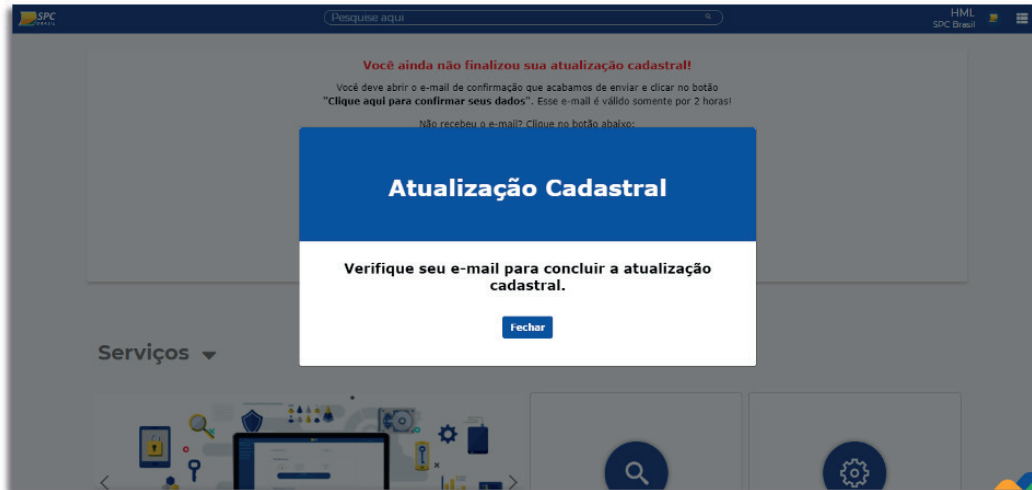
2. O Operador deverá digitar informações verídicas nos campos **E-mail** e **Celular**, pois elas serão validadas. Após isso, deverá clicar em **Enviar**.



**NOTA:** Recomendamos que o e-mail informado seja o corporativo, e não o particular.

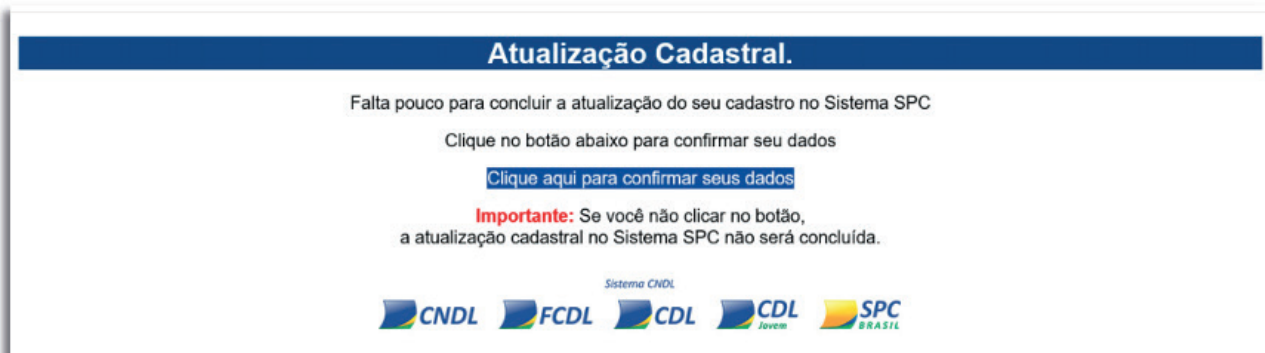


3. Após clicar em **Enviar**, a seguinte tela será exibida. A partir desse momento, o Operador terá 2 horas para confirmar a atualização de seus dados pelo e-mail recebido. Para fechar a tela, deverá clicar em **Fechar**.



## 2.2. CONFIRMAÇÃO DOS DADOS DA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

1. Para finalizar a atualização cadastral, o Operador deverá acessar o e-mail informado e confirmar os dados na mensagem recebida clicando em **Clique aqui para confirmar seus dados**.



**NOTA:** Caso o Operador não receba a mensagem, deverá verificar sua caixa de spam ou aguardar 10 minutos para solicitar o reenvio.

Ao clicar em **Clique aqui para confirmar seus dados**, será exibida a mensagem seguinte:

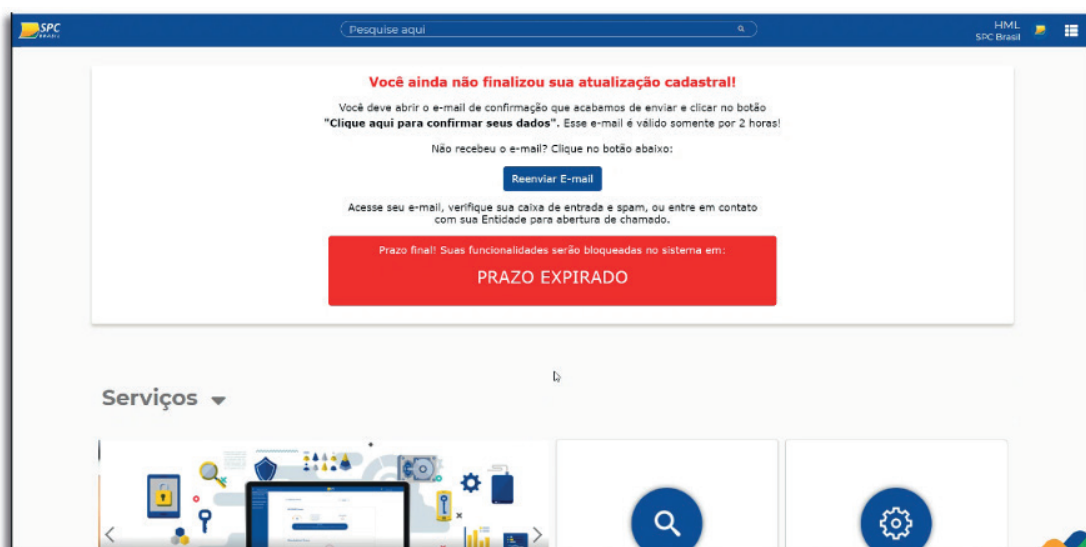


## 2.3. CONFIRMAÇÃO DOS DADOS DA ATUALIZAÇÃO CADASTRAL PENDENTE

Caso o Operador não confirme a atualização cadastral pelo e-mail recebido, uma mensagem de alerta será exibida na tela principal do Sistema SPC. Isso significa que a atualização das informações ainda não foi finalizada e não será possível acessar as funcionalidades do sistema.

1. Para liberar as funcionalidades do sistema, o Operador deverá seguir os passos descritos no tópico 2.2 Confirmação dos dados da atualização cadastral. Caso a mensagem não tenha sido entregue no e-mail informado, o Operador deverá clicar no botão **Reenviar e-mail**.

**NOTA:** Ao solicitar o reenvio do e-mail, o Operador deve estar atento ao preenchimento correto das informações e verificar se houve algum erro de digitação nos dados inseridos.



### 3. ADIÇÃO DE NOVOS DISPOSITIVOS APÓS A CRIAÇÃO DO OPERADOR

Após a criação do Operador, será possível incluir ou excluir dispositivos de seu perfil.

Caso sejam adicionados novos dispositivos ao perfil do Operador, o e-mail para criação de senha desses dispositivos **não** será enviado automaticamente.

Para que o Operador possa efetuar o cadastro de sua senha inicial para o novo dispositivo, será necessário realizar o procedimento a seguir:

1. Acessar <https://sistema.spc.org.br> e clicar em **Novo Operador?** **Reenvie o link de acesso.**



Acesse o Sistema SPC

Operador  
Digite seu operador

Senha  
Digite sua senha

Esqueceu sua senha? Operador bloqueado?

AVANÇAR

Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui

Novo Operador? Reenvie o Link de acesso.

NÃO É UM ASSOCIADO?

Pessoa Física  
Clique aqui

Pessoa Jurídica  
Clique aqui

2. Digitar o Operador e clicar em **Avançar**.



Após clicar em **Avançar**, a seguinte tela será exibida:



O Operador receberá um e-mail para cada dispositivo para o qual ainda não tiver cadastrado uma senha, conforme o exemplo seguinte:

DE	ASSUNTO	RECEBIDO EM	TAMANHO	CATEGORIAS
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha TELEFONE Cadastro de Nova Senha	qua 18/05/2022 10:53	55 KB	
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha HOST X HOST Cadastro de Nova Senha	qua 18/05/2022 10:53	55 KB	
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha WEB Cadastro de Nova Senha	qua 18/05/2022 10:53	55 KB	
SPC Brasil <https://www.spcbrasil.org.br>	SPC Brasil - Nova Senha WEB SERVICE Novo Operador	ter 17/05/2022 17:14	55 KB	

3. Após o recebimento do e-mail, seguir as instruções descritas a partir do tópico 1.1 Recebimento do e-mail para cadastro do novo Operador.

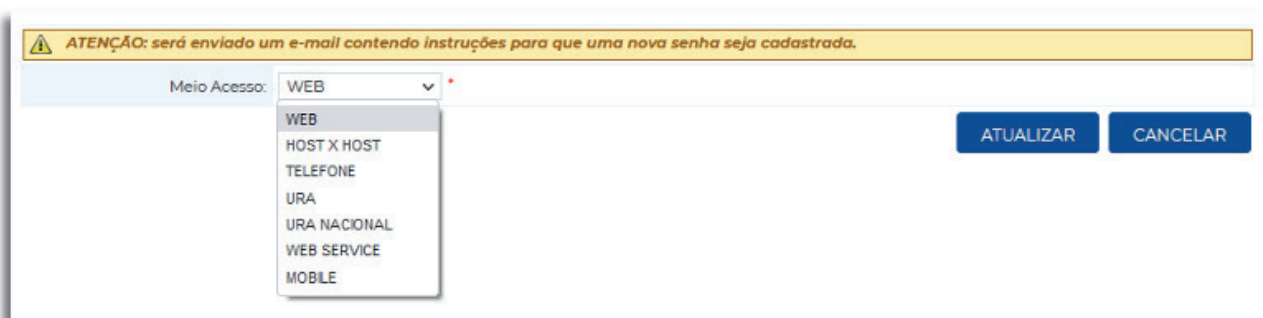
# 4. ALTERAÇÃO DE SENHA DE DISPOSITIVOS EM ÁREA LOGADA

As senhas dos dispositivos liberados no perfil do Operador poderão ser alteradas em área logada pelo próprio Operador, que deverá realizar os seguintes passos:

1. No menu principal, clicar em **Alterar Senha**.



2. Selecionar o dispositivo desejado e clicar em **Atualizar**.



3. Após clicar em **Atualizar**, será enviado um e-mail para o Operador com um link para a alteração da senha. Esse link terá validade de 2 horas. O Operador deverá clicar em **Alteração de senha**.



4. O Operador será direcionado ao cadastro de uma nova senha de acordo com o dispositivo selecionado, conforme exemplo a seguir. Então, ele deverá inserir uma nova senha e clicar em **Avançar**.



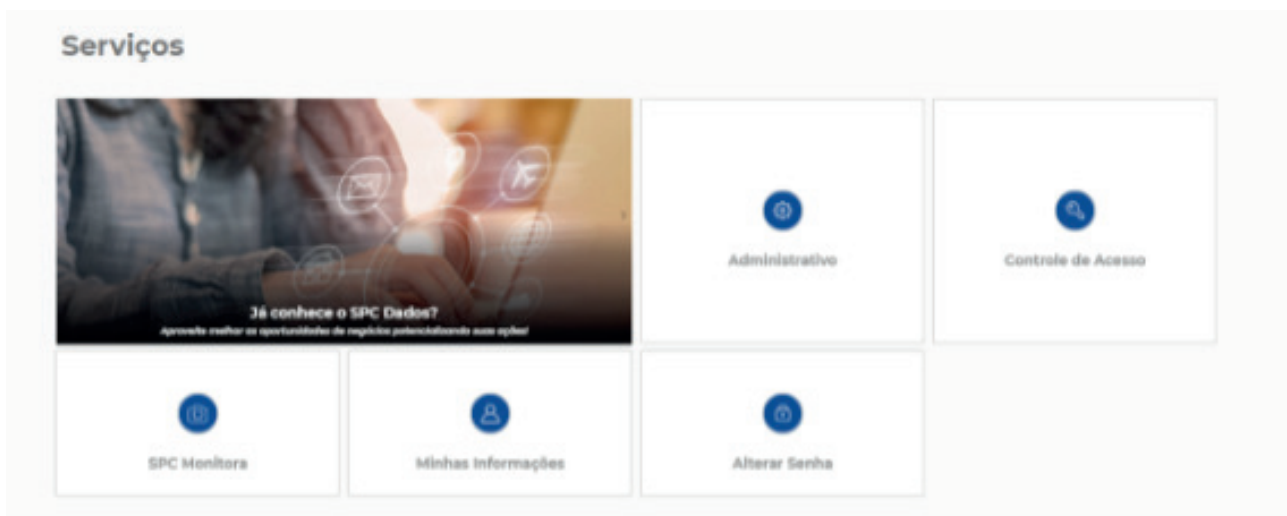
Após clicar em **Avançar**, a seguinte tela será exibida, confirmando o sucesso na alteração da senha:



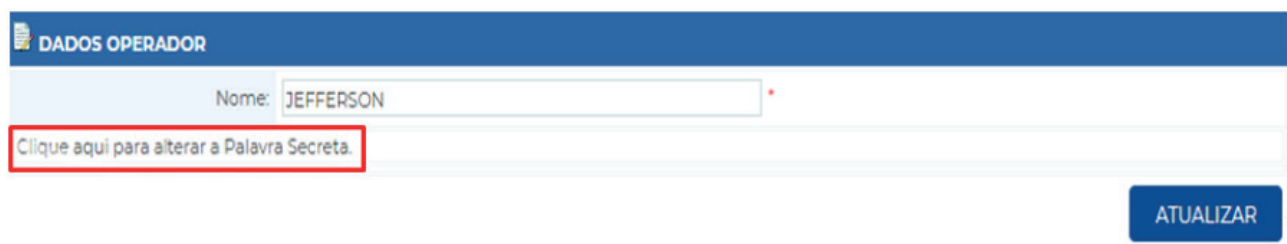
## 5. ALTERAÇÃO DA PALAVRA SECRETA EM ÁREA LOGADA

Para alterar a Palavra Secreta, o Operador deverá realizar os seguintes passos:

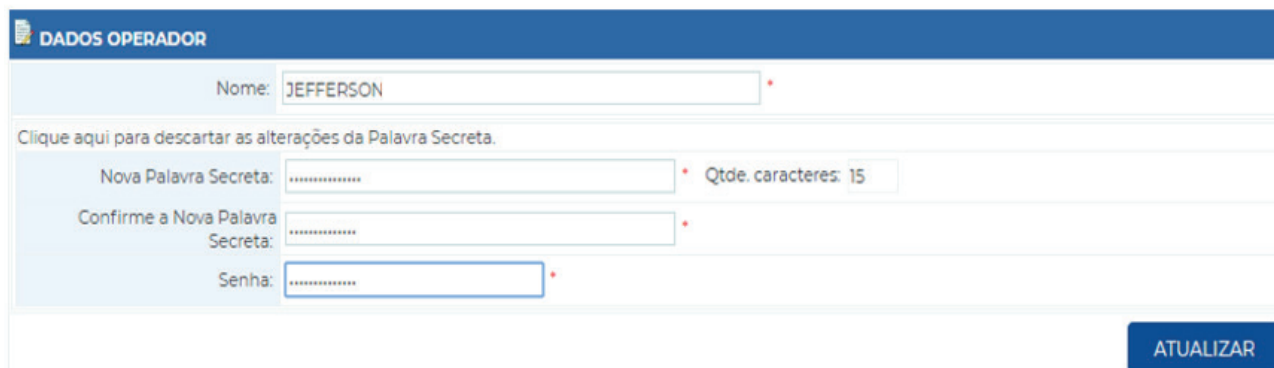
1. No menu principal, clicar em **Minhas Informações**.



2. Na área **Dados Operador**, clicar em **Clique aqui para alterar a Palavra Secreta**.



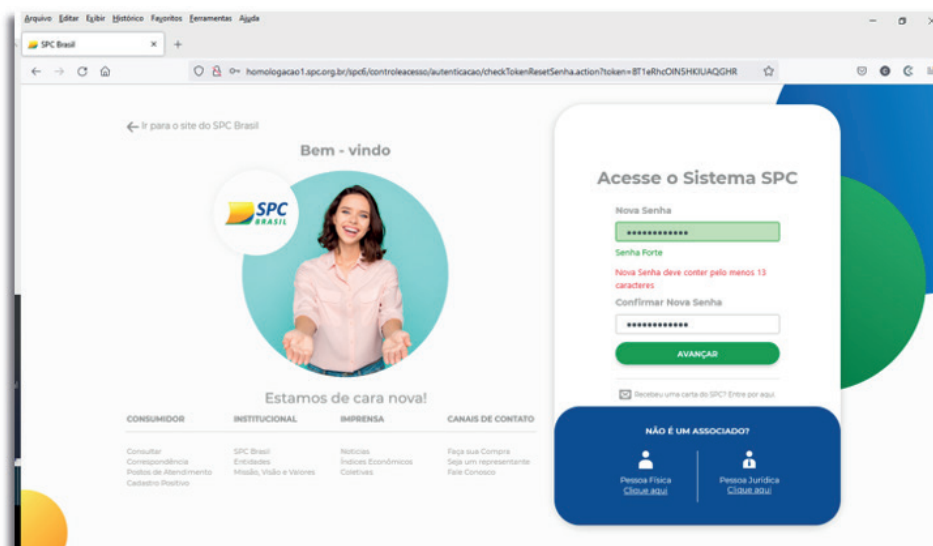
3. Informar e confirmar a nova Palavra Secreta, informar a senha do Operador e clicar em **Atualizar**.



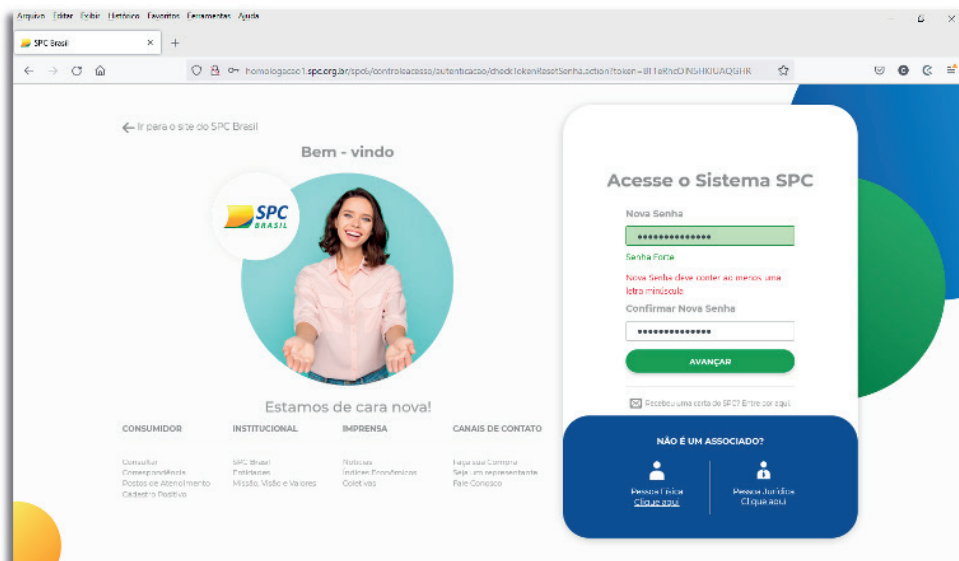
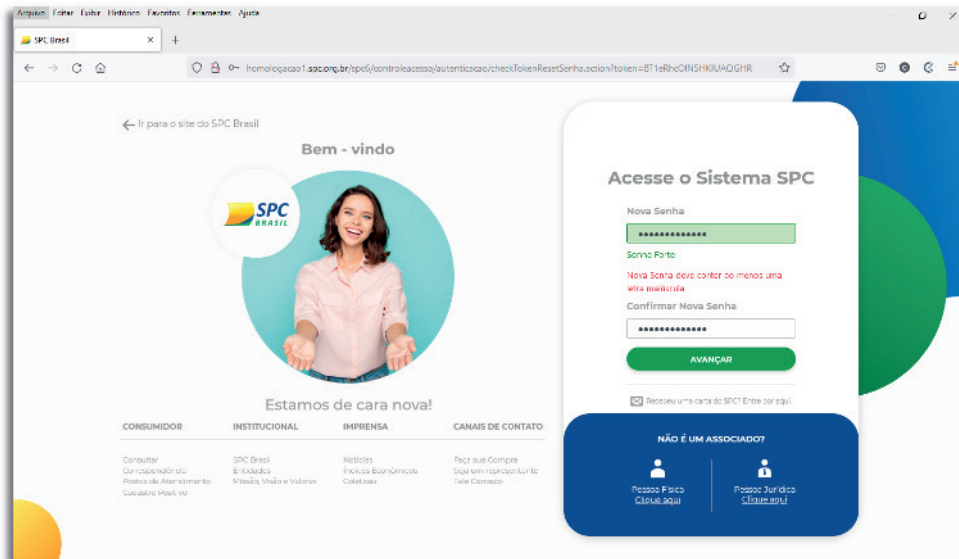
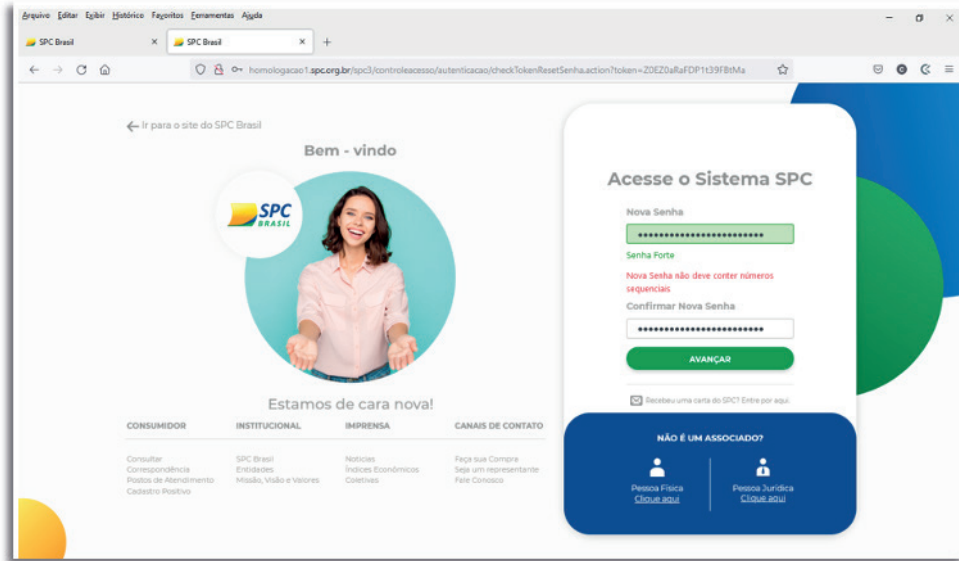
## 6. SOLUÇÃO DE ERROS

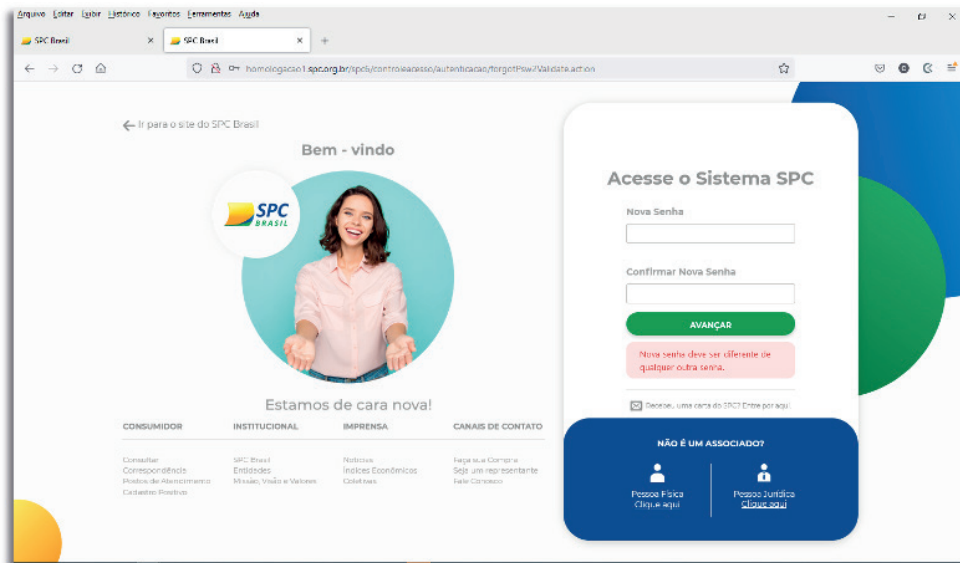
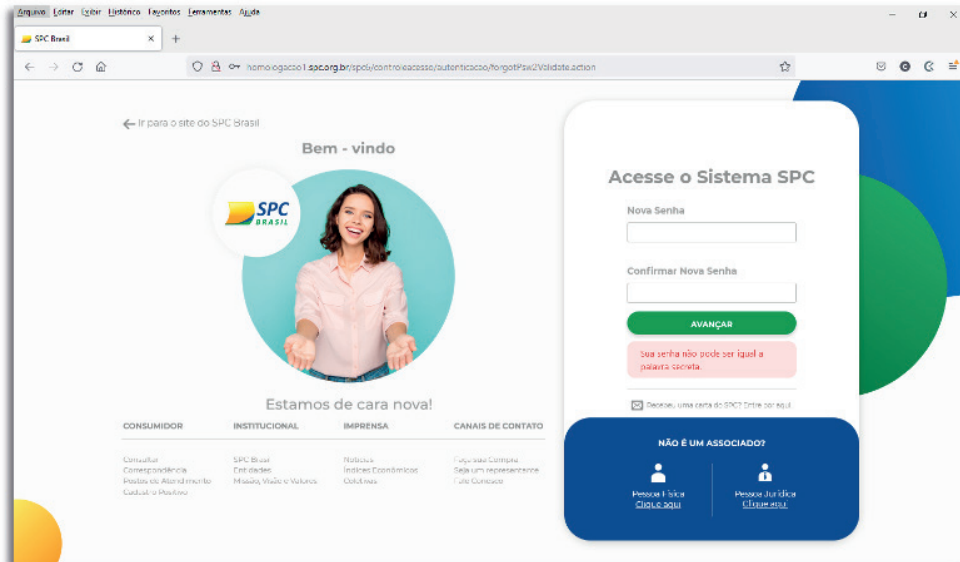
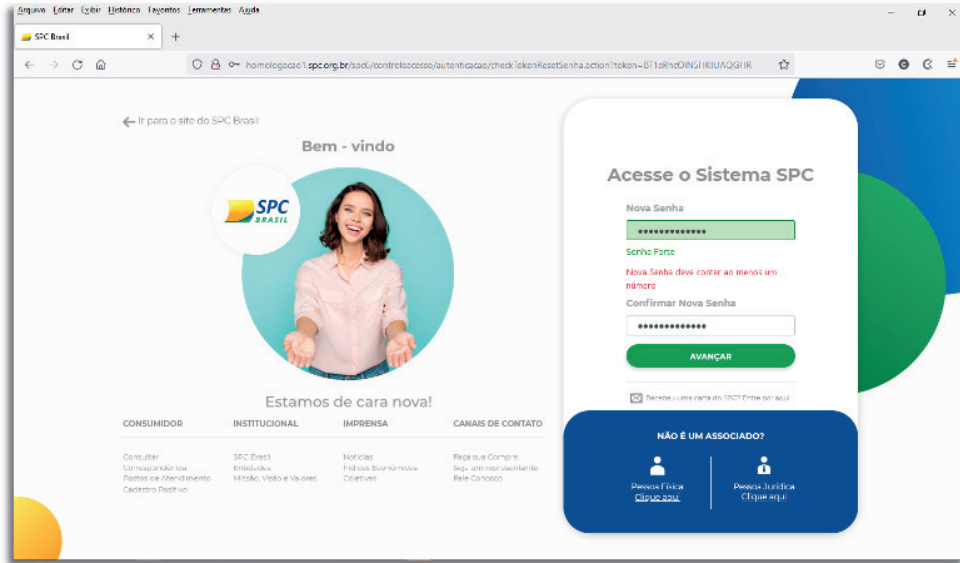
### 6.1. ERROS NO CADASTRO DE SENHA

Eventuais mensagens de erro poderão ser exibidas durante o processo de cadastro de senha (ver imagens a seguir). Esses erros poderão ser solucionados pelo cumprimento dos requisitos de senha descritos no tópico 1.2 Cadastro da primeira senha e Palavra Secreta.



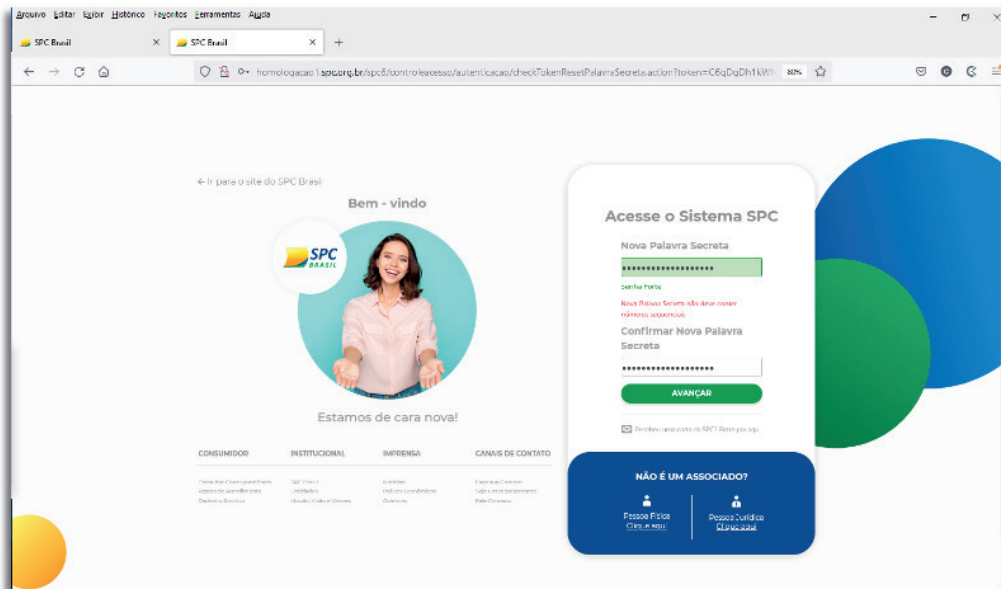
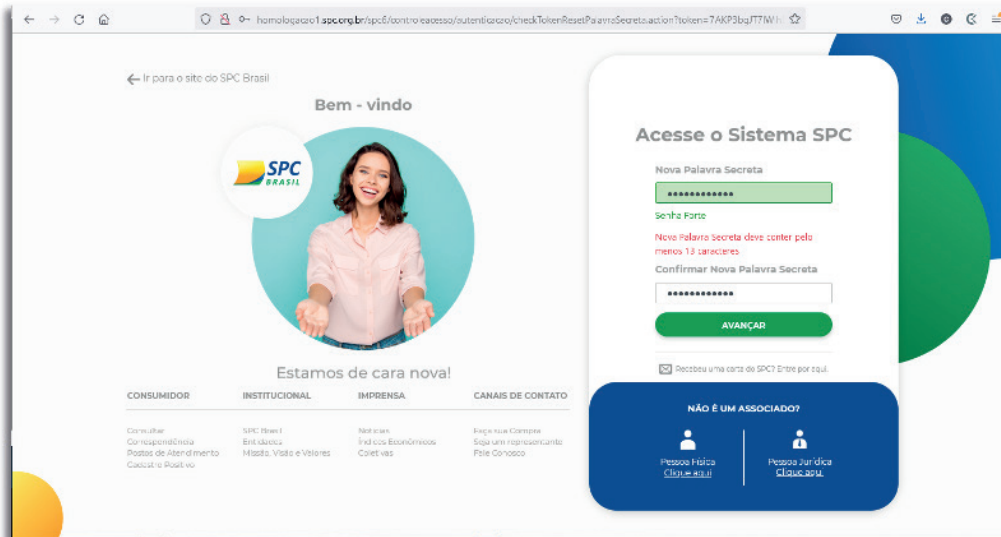


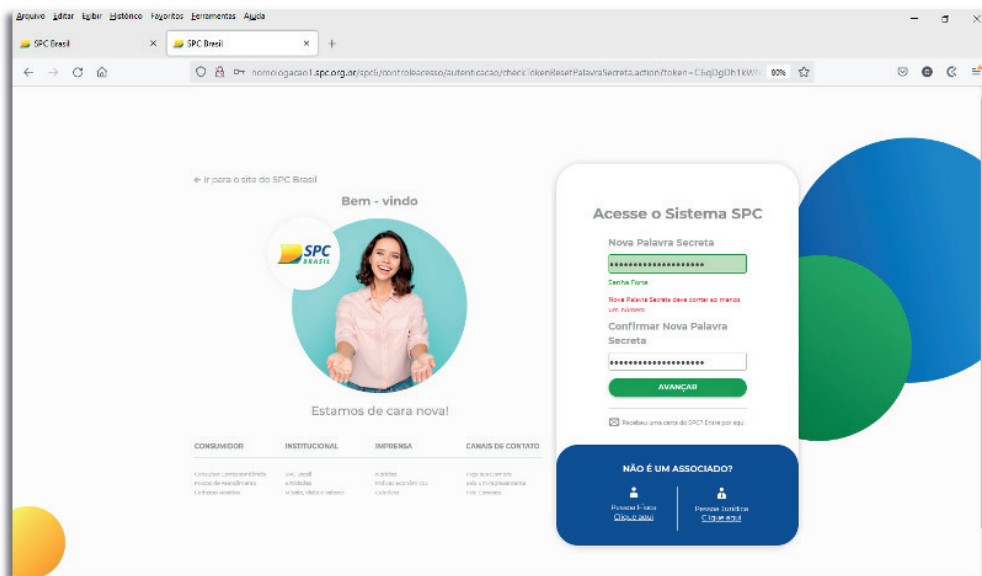
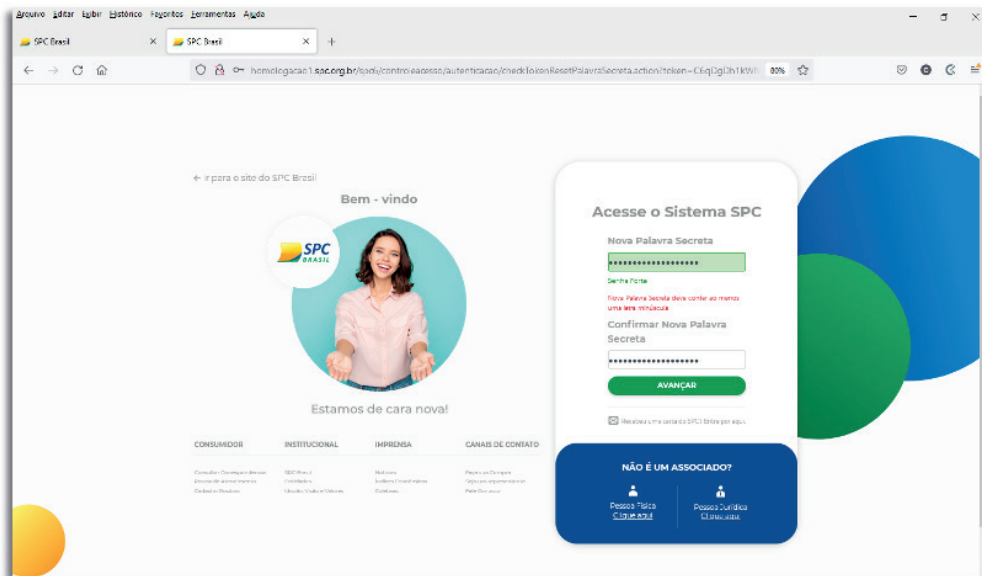
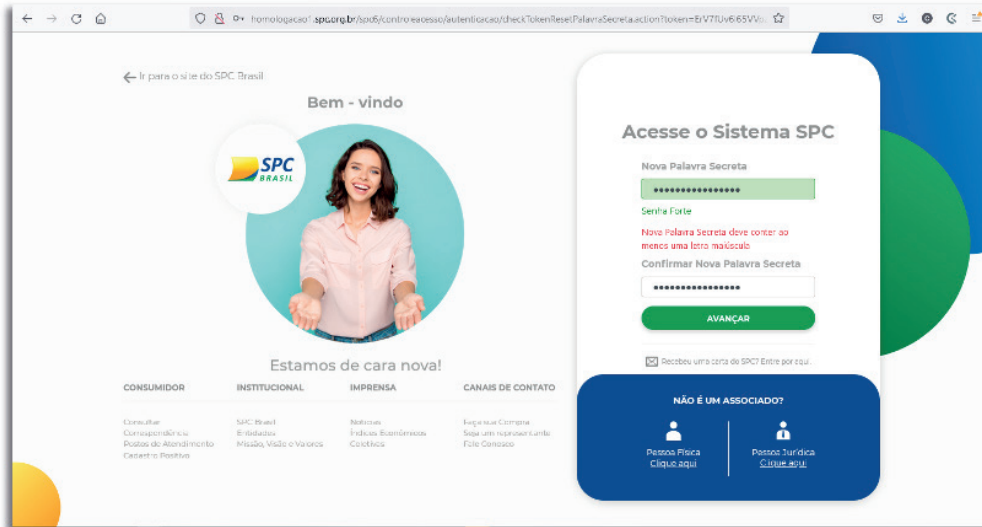


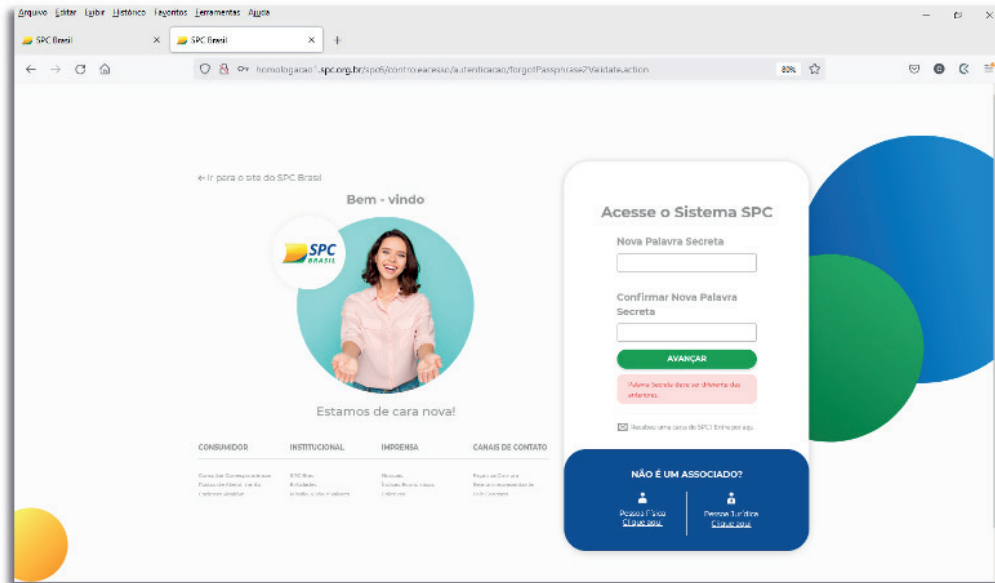


## 6.2. ERROS NO CADASTRO DE PALAVRA SECRETA

Eventuais mensagens de erro poderão ser exibidas durante o processo de cadastro de Palavra Secreta (ver imagens a seguir). Esses erros poderão ser solucionados pelo cumprimento dos requisitos de Palavra Secreta descritos no tópico 1.2 Cadastro da primeira senha e Palavra Secreta.







### 6.3. ERRO NO RESGATE DE SENHA DE DISPOSITIVO NÃO LIBERADO

Caso o Operador tente resgatar a senha de um dispositivo não liberado em seu perfil, será exibida a tela seguinte:



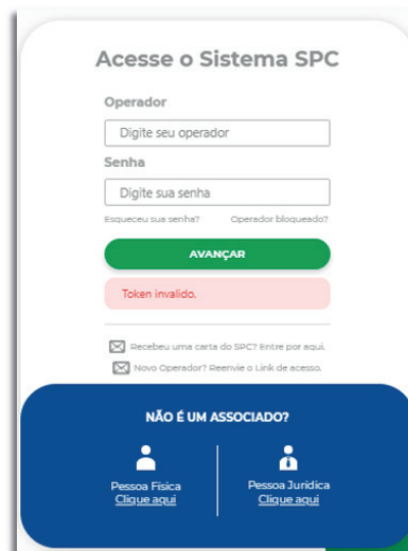
### 6.4. ERRO NO REENVIO DE SENHA

Caso o usuário solicite um novo resgate da senha em um período inferior a 10 minutos desde a última solicitação, será exibida a seguinte mensagem de erro:



## 6.5. TOKEN INVÁLIDO

Caso o Operador tente acessar o link para a criação de senha após 12 horas de seu recebimento, será exibida a seguinte mensagem de erro. Nesse caso, o Operador deve realizar os passos descritos no tópico 1.3 Reenvio do e-mail para cadastro da primeira senha (link expirado).



A captura de tela mostra a tela de login do sistema SPC. O título é "Acesse o Sistema SPC". Há campos para "Operador" (com o placeholder "Digite seu operador") e "Senha" (com o placeholder "Digite sua senha"). Abaixo dos campos, há links para "Esqueceu sua senha?" e "Operador bloqueado?". Um botão verde "AVANÇAR" está visível. Uma mensagem de erro em uma caixa vermelha indica "Token inválido.". Abaixo, há duas opções de seleção com ícones de usuário: "Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui." e "Novo Operador? Reenvie o Link de acesso.". Na base da tela, há uma seção azul com o título "NÃO É UM ASSOCIADO?" e dois botões: "Pessoa Física Clique aqui" e "Pessoa Jurídica Clique aqui".

## 6.6. TODAS AS SENHAS JÁ FORAM CADASTRADAS

Caso o Operador já tenha cadastrado todas as suas senhas e tente solicitar um resgate de senha utilizando o botão **Novo Operador? Reenvie o link de acesso**, será exibida a mensagem de erro seguinte:



A captura de tela mostra a tela de cadastro de novo operador. O título é "Novo Operador". Há um campo para "Operador" com o valor "1463514" preenchido. Um botão verde "AVANÇAR" está visível. Uma mensagem de erro em uma caixa vermelha indica "Operador já possui todas as senhas cadastradas.". Abaixo, há duas opções de seleção com ícones de usuário: "Recebeu uma carta do SPC? Entre por aqui." e "Novo Operador? Reenvie o Link de acesso.". Na base da tela, há uma seção azul com o título "NÃO É UM ASSOCIADO?" e dois botões: "Pessoa Física Clique aqui" e "Pessoa Jurídica Clique aqui".

## 7. PERGUNTAS FREQUENTES

### 1. Por que o processo de criação de Operador mudou?

**Resposta:** Visando à segurança, melhoria e automatização de processos, modernizamos a criação de novos Operadores com o envio automático de e-mails para o cadastro de nova(s) senha(s) e Palavra Secreta de Operadores de todos os tipos, evitando que as informações sejam compartilhadas com terceiros e garantindo que somente o titular do Operador tenha acesso ao cadastro da(s) senha(s) e Palavra Secreta através do e-mail cadastrado.

### 2. Por que foi necessária a alteração desse processo?

**Resposta:** Essa alteração se fez necessária para seguirmos as regras do Estatuto da CNDL e suas políticas de segurança detalhadas na Instrução Normativa nº 14, Art. 13, que afirma que “O Código de Operador cadastrado no sistema deverá ser fornecido exclusivamente à pessoa natural nele identificada quando do seu cadastramento, sendo expressamente vedado o uso compartilhado ou genérico, de forma temporária ou permanente, de Código de Operador”.

### 3. Essa mudança será aplicada a todos os novos Operadores?

**Resposta:** Sim, a mudança será aplicada obrigatoriamente a todos os Operadores.

### 4. O que essa mudança traz de benefícios?

**Resposta:** A mudança traz os seguintes benefícios:

- Automatização do cadastro de senha e Palavra Secreta dos Operadores de todos os tipos pelo Sistema SPC através de link enviado por e-mail.
- Aumento do nível de segurança e rastreabilidade durante o cadastramento e validação da primeira senha e Palavra Secreta do Operador no Sistema SPC, garantindo, assim, a veracidade das informações do cadastro do Operador.
- Redução no tempo de atendimento das áreas envolvidas no processo de criação de Operadores.

- Diminuição de credenciais comprometidas e de prejuízo financeiro em consultas não reconhecidas pelos Associados.
  - Mitigação de risco de possíveis vazamentos de informações confidenciais, que infringiriam a LGPD.
- 5.** Essa mudança se aplicará para todos os dispositivos com acesso ao Sistema SPC?

**Resposta:** Sim, para todos os dispositivos que forem habilitados durante a criação ou manutenção do Operador.





