

04. [erro conhecido] Não recebi o email com a senha, mesmo depois de ter feito todo o processo de solicitação de acesso

02/06/2023 23:43:42

FAQ Article Print

Category:	Área do Candidato	Votes:	1
State:	public (all)	Result:	100.00 %
		Last update:	17:02:01 - 02/14/2022

Artigo (public)

Detalhamento

Sintoma

Após fazer todo o processo de solicitação de acesso, não recebo o email com a senha. Veja [1] aqui os passos necessários para a geração da senha de acesso.

Problema/Causa

Geralmente é causado após você executar o primeiro passo do processo várias vezes, sem aguardar o recebimento do email com a instrução para a geração da senha.

Quando você clica em Submeter mais de uma vez, o STI Docs irá enviar um email para cada solicitação efetuada. Este email contém um link com token para a geração da senha. Cada vez que você clica em Submeter, o sistema invalida os tokens anteriormente gerados e cria um novo token válido. Apenas o token mais recente estará válido e apto para gerar a senha de acesso.

Ao receber esses emails, se você clicar em algum link que não seja o mais recente, o STI Docs não conseguirá gerar a senha de acesso e com isso não enviará o email com esta senha.

Solução

- Ao digitar o seu CPF clique em Submeter apenas uma única vez, aguarde alguns minutos (por volta de 10 minutos) e, só após esse tempo, cheque sua caixa postal.

- Se você já tiver feito esse passo mais de uma vez, procure pelo email mais recente. O gmail, por exemplo, empilha os emails com mesmo assunto, deixando o email mais recente por último, o que induz você a clicar no email mais antigo (que está no topo da pilha). Procure pela data de recebimento o email mais recente e clique no link enviado (este será o único link com o token válido que fará com que o STI Docs gere sua senha de acesso e envie o email com senha!

- Caso, após esta verificação, você ainda esteja sem receber o email com sua senha de acesso ao STI Docs, envie email para suporte.stidocs@ufpe.br detalhando o seu problema.

[1] <https://stidocs.ufpe.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=5>