

## ORDEM DE AÇÃO EM CASO DE DIFICULDADE DE ACESSO:

1 - Verificar junto com o aluno se recebeu o e-mail com os dados de acesso, conforme orientação: [https://www.youtube.com/watch?v=pGq0\\_SzhjmE](https://www.youtube.com/watch?v=pGq0_SzhjmE)

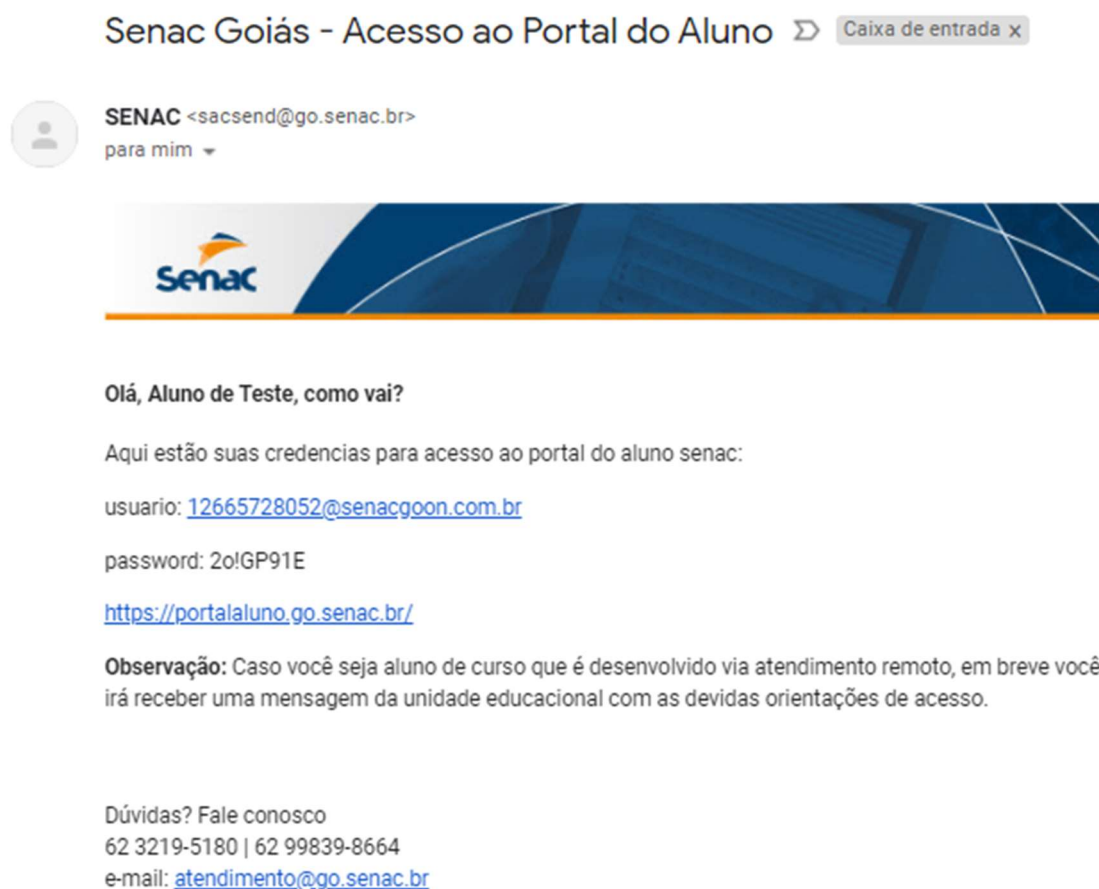


Figura 1 - Exemplo de e-mail com dados de acesso ao Portal do Aluno/SenacGoOn

2 - Caso o aluno não tenha recebido o e-mail mesmo olhando na caixa de spam, oriente o aluno a redefinir a senha, conforme a documentação: <https://confluence.senac.br/display/STC/SenacGoOn%3A+Como+redefinir+minha+senha>

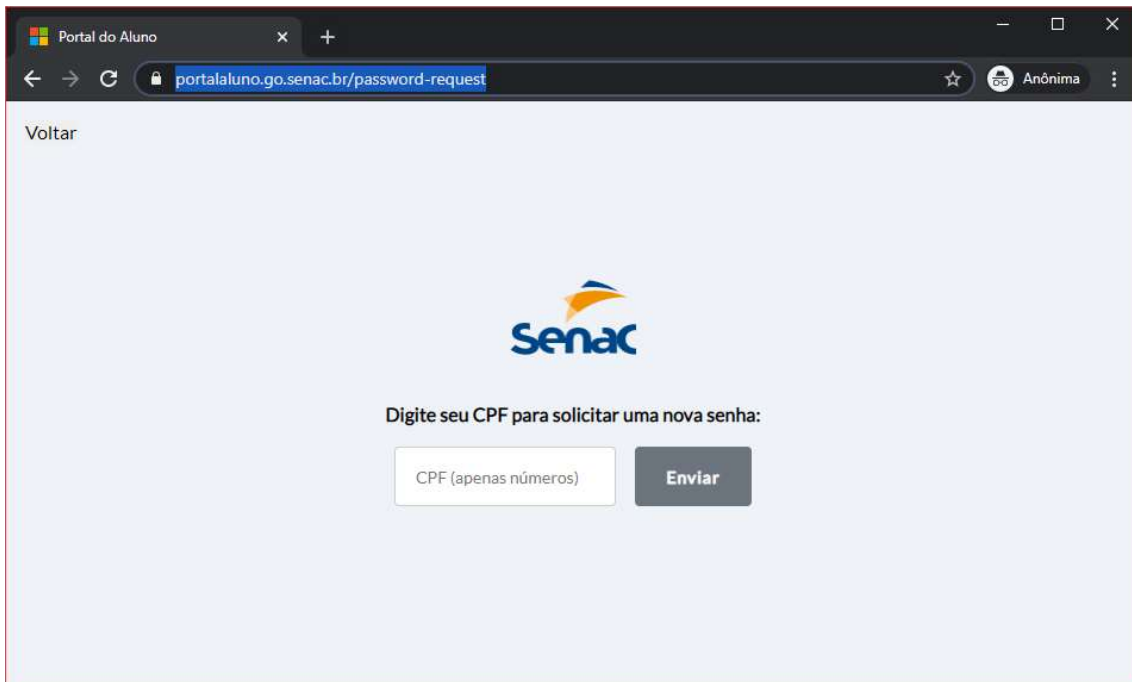


Figura 2 - Tela para redefinição de senha

3 - Caso o aluno não consiga redefinir a senha que apresente a mensagem abaixo, solicite ao supervisor de seu curso abrir um chamado no JIRA para redefinição de senha pela equipe de TI:

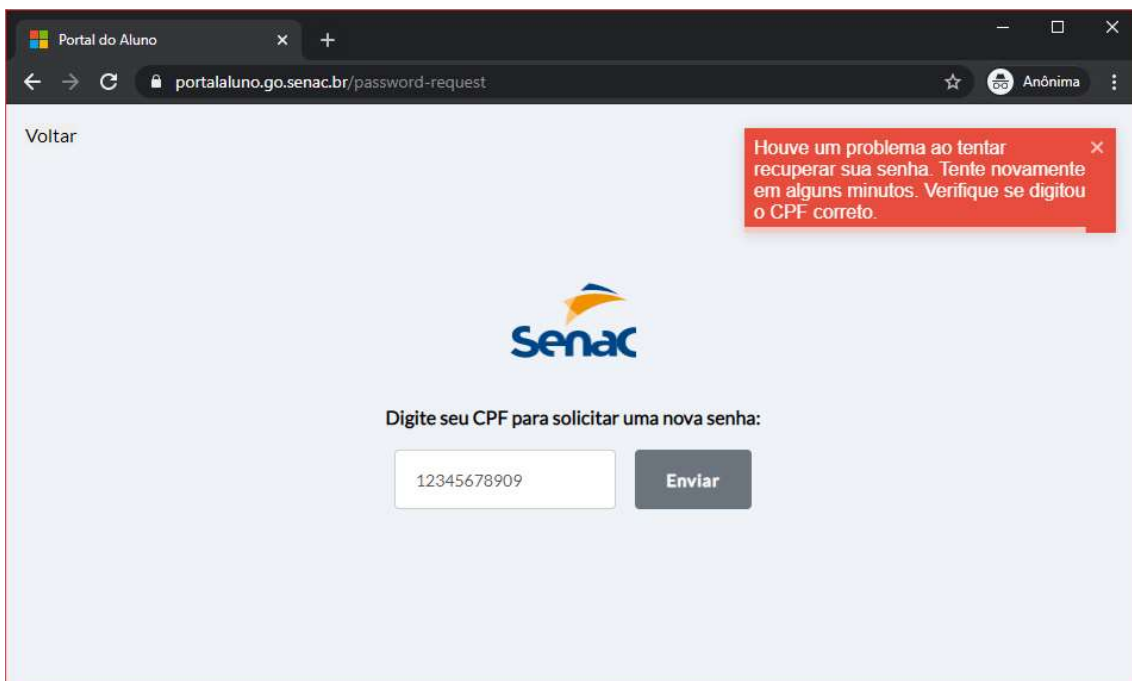


Figura 3 - Mensagem de erro de tentativa de redefinição de senha

OBS: No último passo, os monitores podem realizar o teste acessando o endereço <https://portalaluno.go.senac.br/password-request> e digitando o CPF do aluno para ver se realmente exibe a mensagem acima. Porém caso aparece a mensagem abaixo, o aluno está habilitado e consegue redefinir a própria senha:

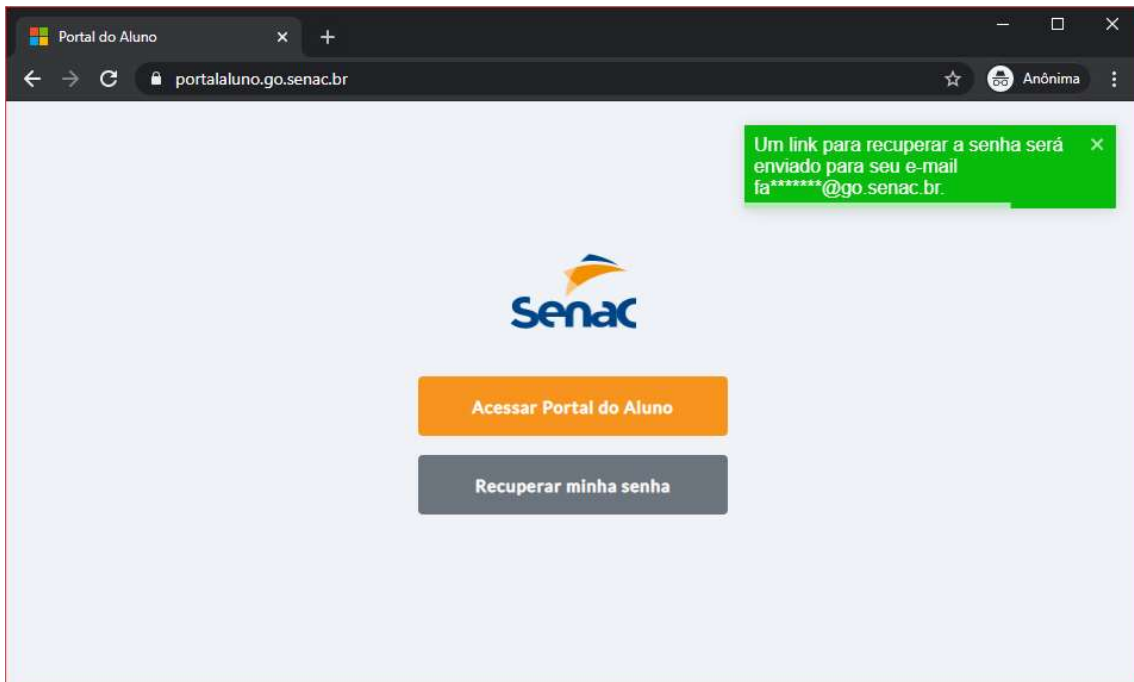


Figura 4 - Mensagem de e-mail enviado ao aluno para redefinição de senha