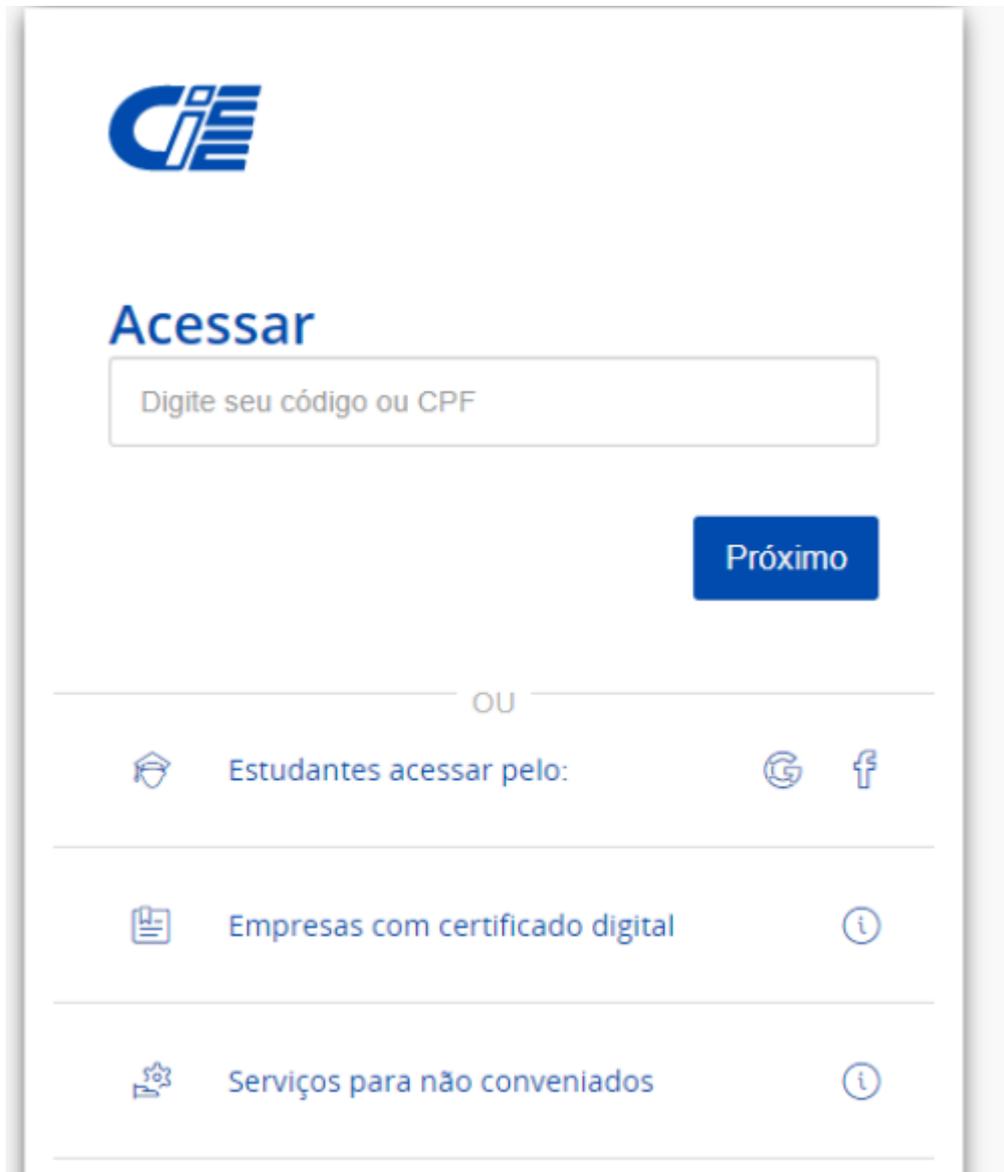


- **Manual de Estudantes 5 - Como realizar o resgate de senha**

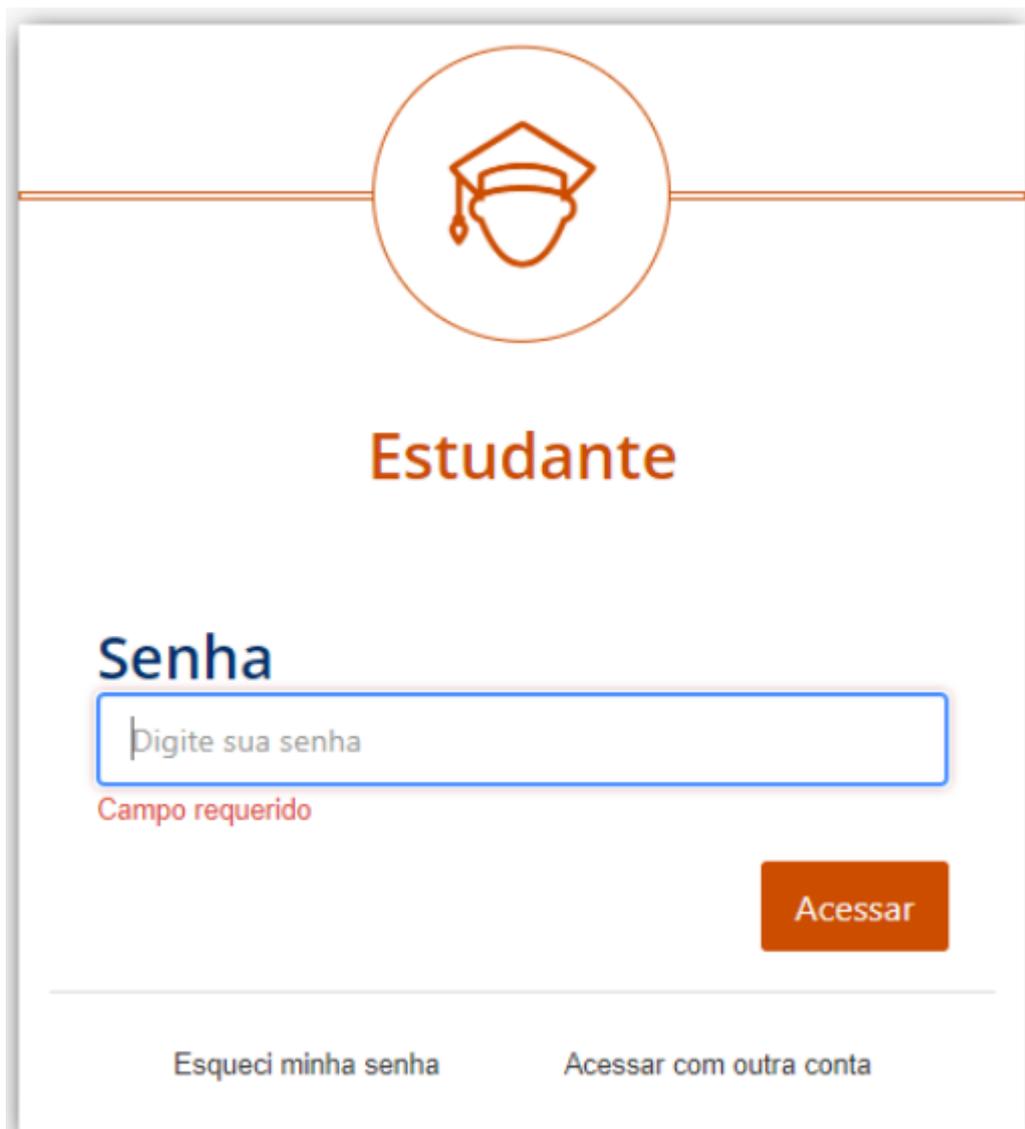
1º) Acesse o site do CIEE, em seguida informe o seu código ou CPF e clique em “Próximo”.
(Imagem 1)



The image shows a web interface for logging into the CIEE system. At the top left is the CIEE logo. Below it, the word "Acessar" is displayed in a large blue font. Underneath "Acessar" is a white rectangular input field with the placeholder text "Digite seu código ou CPF". To the right of this field is a blue button with the white text "Próximo". Below the input field and button, the word "OU" is centered. Underneath "OU" are three horizontal rows of login options, each with an icon, text, and a small circular icon on the right:

- Row 1: A graduation cap icon, the text "Estudantes acessar pelo:", and icons for Google and Facebook.
- Row 2: A document icon, the text "Empresas com certificado digital", and an information icon (i).
- Row 3: A gear icon, the text "Serviços para não conveniados", and an information icon (i).

2º) Clique no campo “**Esqueci minha senha**”. (Imagem 2)



The image shows a login interface for a student. At the top center, there is a circular icon containing a graduation cap. Below this icon, the word "Estudante" is written in a large, bold, orange font. Underneath, the word "Senha" is written in a large, bold, blue font. Below "Senha" is a text input field with a blue border and a light blue background, containing the placeholder text "Digite sua senha". Below the input field, the text "Campo requerido" is written in a smaller, red font. To the right of the input field is a solid orange button with the word "Acessar" written in white. At the bottom of the form, there are two links: "Esqueci minha senha" on the left and "Acessar com outra conta" on the right, both in a small, grey font.

3º) Feito isso, informe o seu CPF, e-mail ou Código. Em seguida, clique em **"Solicitar"**.
(Imagem 3)



The image shows a web form for password recovery for students. At the top, there is a circular icon of a graduation cap. Below the icon, the word "Estudante" is written in a large, bold, orange font. Underneath, a blue instruction text reads: "Informe um dos campos solicitados e receba todas as orientações em seu e-mail para recuperar sua senha com segurança." The form contains three input fields: "CPF" with the placeholder "Digite seu CPF", "E-mail" with the placeholder "Digite seu e-mail", and "Usuário ou código CIEE" with the placeholder "Digite seu usuário ou código CIEE". At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" (white with orange border) and "Solicitar" (solid orange).

Estudante

Informe um dos campos solicitados e receba todas as orientações em seu e-mail para recuperar sua senha com segurança.

CPF

Digite seu CPF

E-mail

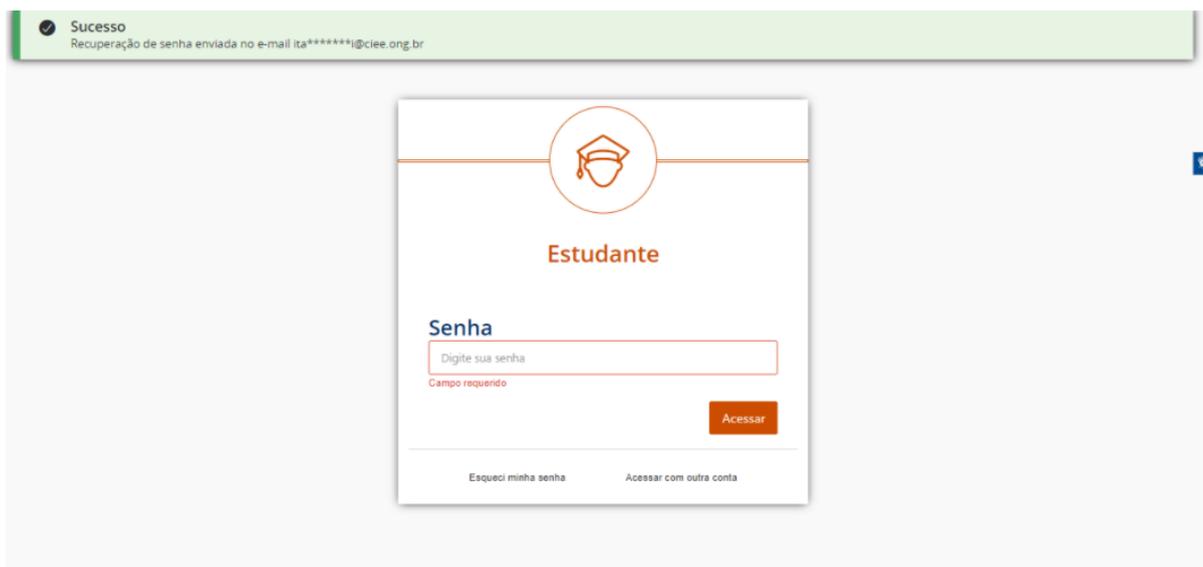
Digite seu e-mail

Usuário ou código CIEE

Digite seu usuário ou código CIEE

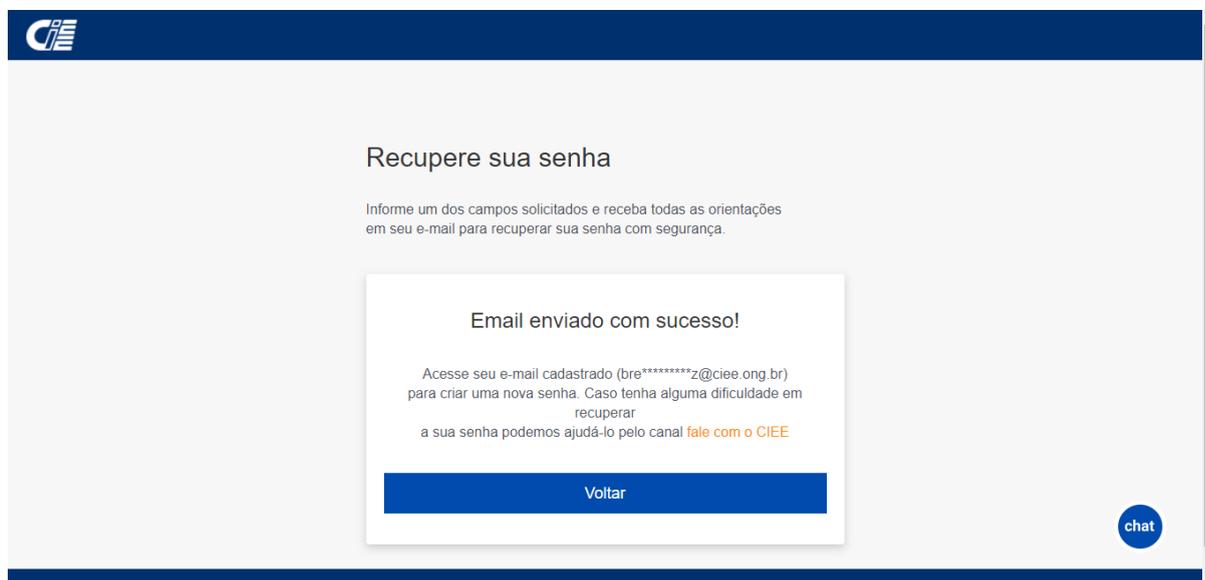
Cancelar Solicitar

4º) Será enviado para o seu e-mail, um link para recuperação de senha e será exibida a mensagem desta forma, com uma barrinha verde. (Imagem 4)



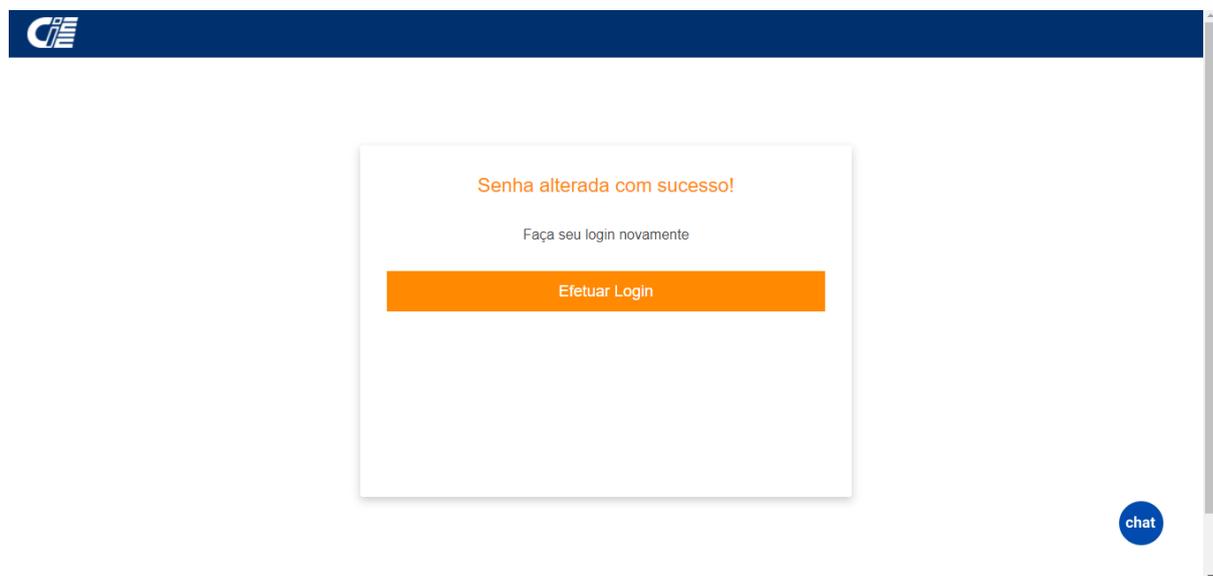
SITUAÇÃO 1: O estudante possui acesso ao e-mail cadastrado.

1º) O estudante deve acessar o seu e-mail cadastrado, que será exibido com alguns dados omitidos, a fim de que o mesmo saiba qual foi o e-mail que utilizou para fazer o cadastro no Portal, ex: "bre*****z@ciee.org.br". (Imagem 5)



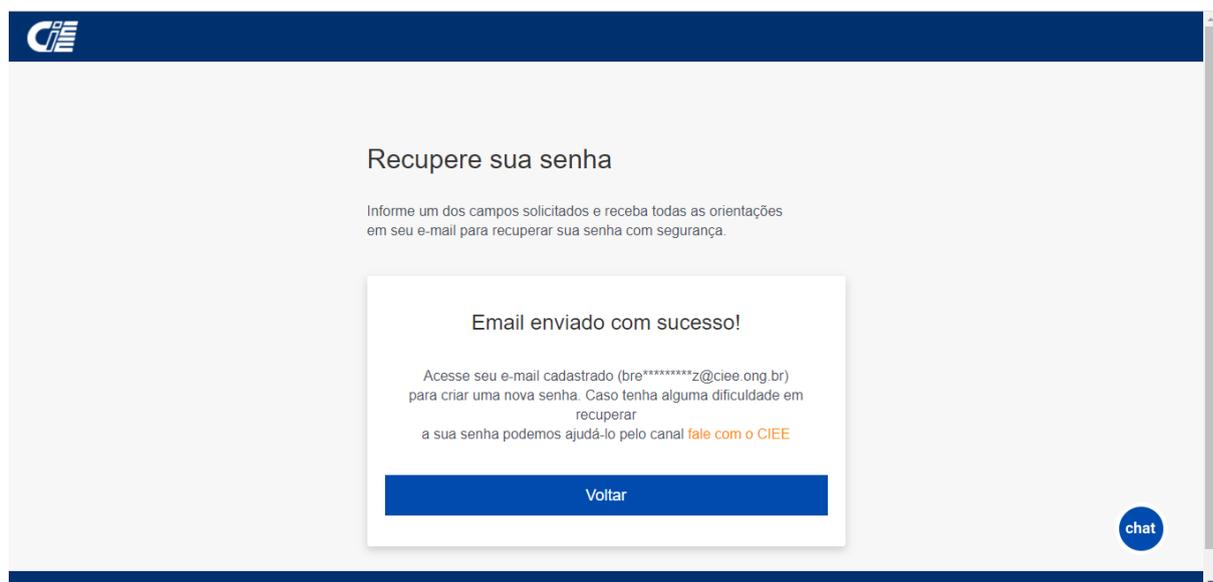
2º) Após acessar o seu e-mail, será necessário clicar no link informado para efetuar a atualização da senha de acesso. (Imagem 6)

4º) A senha será redefinida e o estudante deverá realizar login para acessar o Portal CIEE.
(Imagem 8)

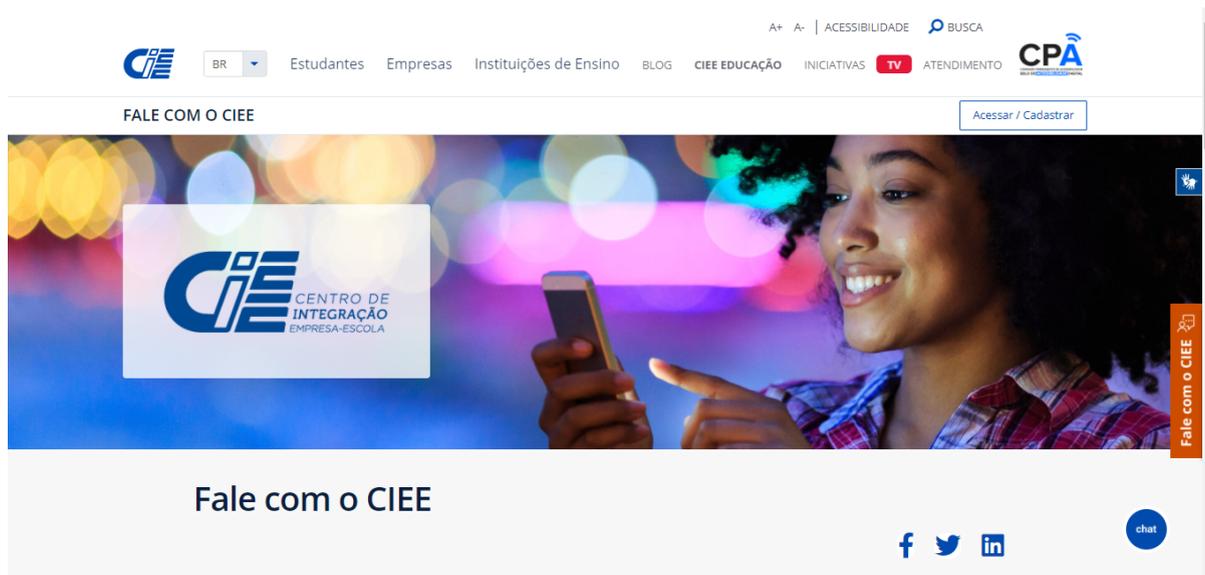


SITUAÇÃO 2: O estudante não possui acesso ao e-mail cadastrado.

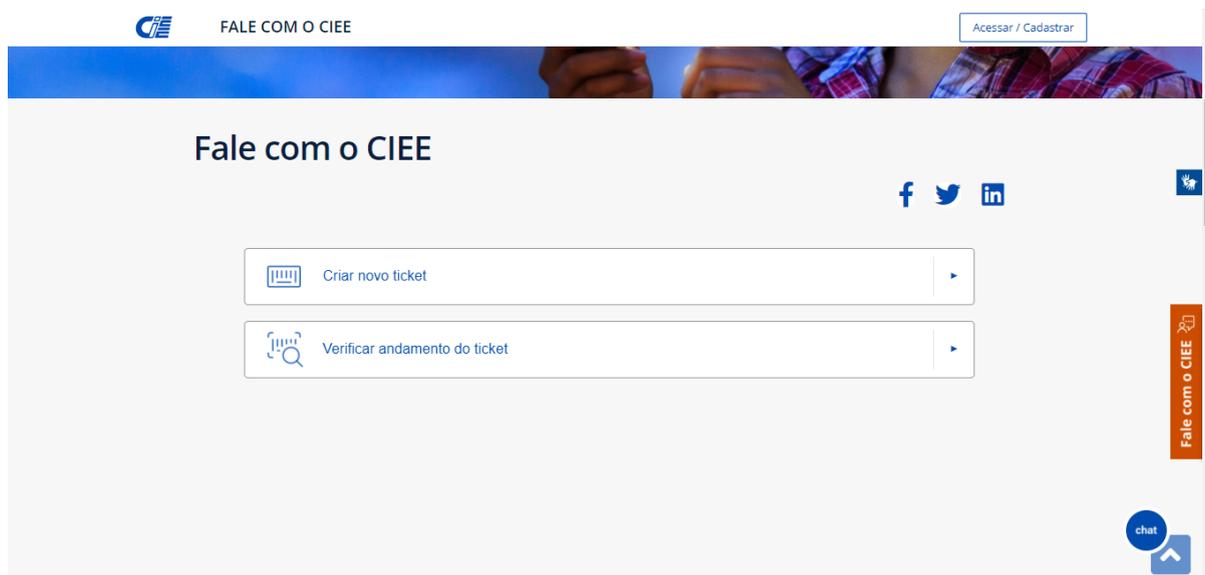
1º) Após ser exibida a mensagem com orientações e você identificar que não possui mais acesso ao e-mail que foi cadastrado anteriormente, clique no campo “**Fale com o CIEE**”.
(Imagem 9)



2º) Você será direcionado para a página do “**Fale com o CIEE**”, no Portal CIEE. (Imagem 10)



3º) Logo após, desça a tela e clique no campo “Criar novo Ticket”. (Imagem 11)



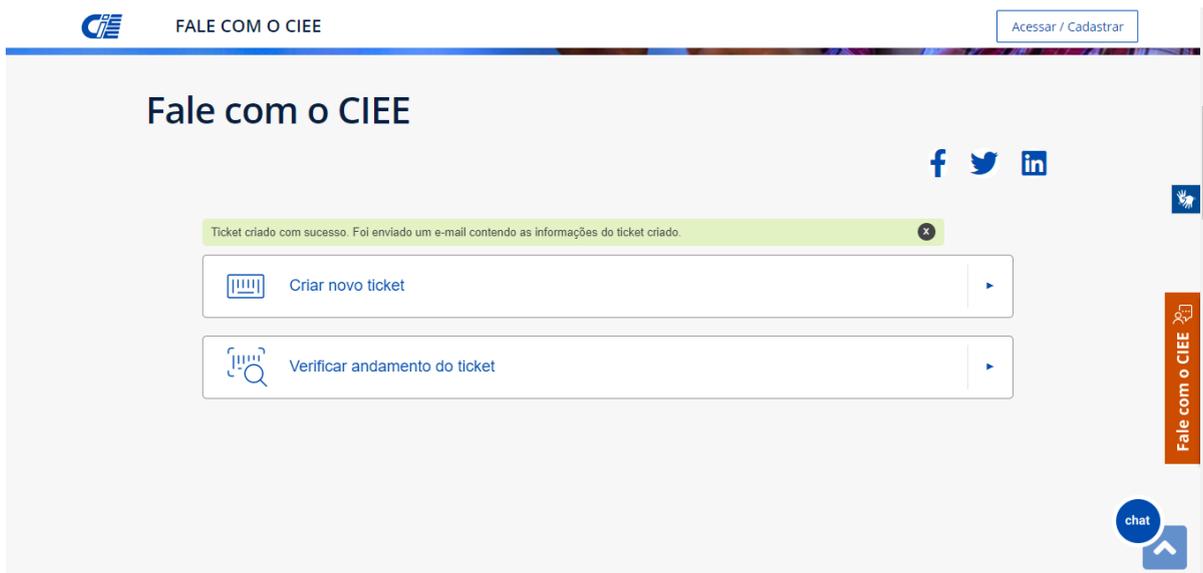
4º) Para realizar a abertura da solicitação, realize o preenchimento de todos os campos requisitados. (Imagem 12)

The screenshot shows the 'Abrir novo ticket' (Open new ticket) form on the FALE COM O CIEE website. The form includes the following fields: 'Nome', 'E-mail', 'CPF/CNPJ', 'Telefone', 'Informe o seu Estado' (with an example: 'Ex.: São Paulo, Distrito Federal e Ceará'), 'Assunto', and 'Mensagem'. A 'chat' button is visible in the bottom right corner. On the right side of the page, there is a vertical orange button labeled 'Fale com o CIEE' and a blue 'Acessar / Cadastrar' button at the top right.

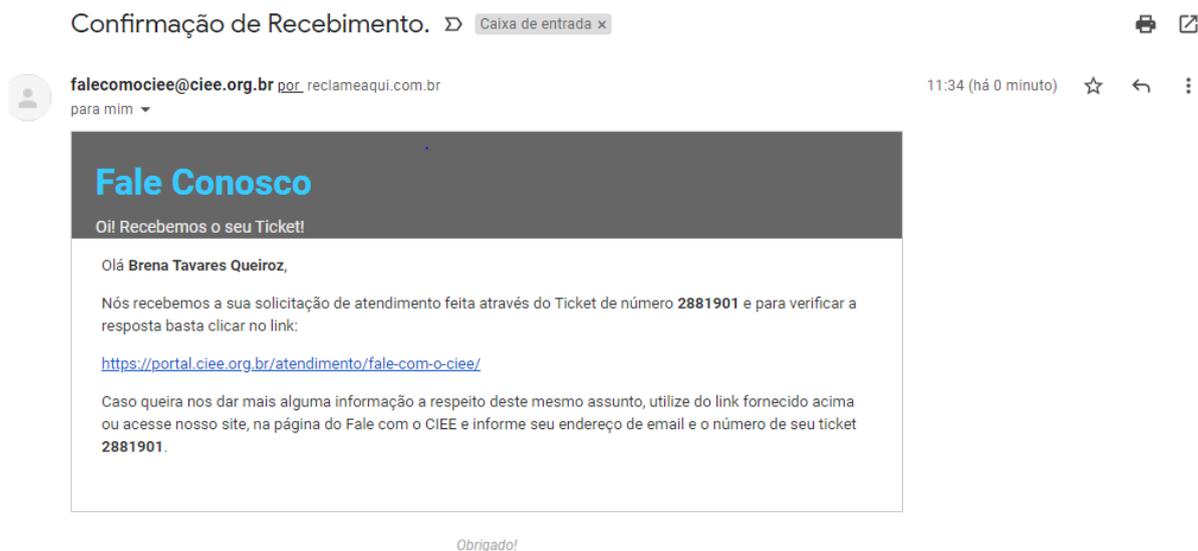
5º) Em seguida, clique em “**Enviar chamado**”. (Imagem 13)

The screenshot shows the 'Enviar chamado' (Send call) button on the FALE COM O CIEE website. The form fields are partially filled: 'Telefone', 'Informe o seu Estado' (with an example: 'Ex.: São Paulo, Distrito Federal e Ceará'), 'Assunto', and 'Mensagem'. A reCAPTCHA verification box is present, containing the text 'Não sou um robô' and the reCAPTCHA logo. A blue 'chat' button is visible in the bottom right corner. On the right side of the page, there is a vertical orange button labeled 'Fale com o CIEE' and a blue 'Acessar / Cadastrar' button at the top right.

6º) Será exibida a mensagem que o ticket foi criado com sucesso e que foi enviado um e-mail contendo as informações do ticket. (Imagem 14)

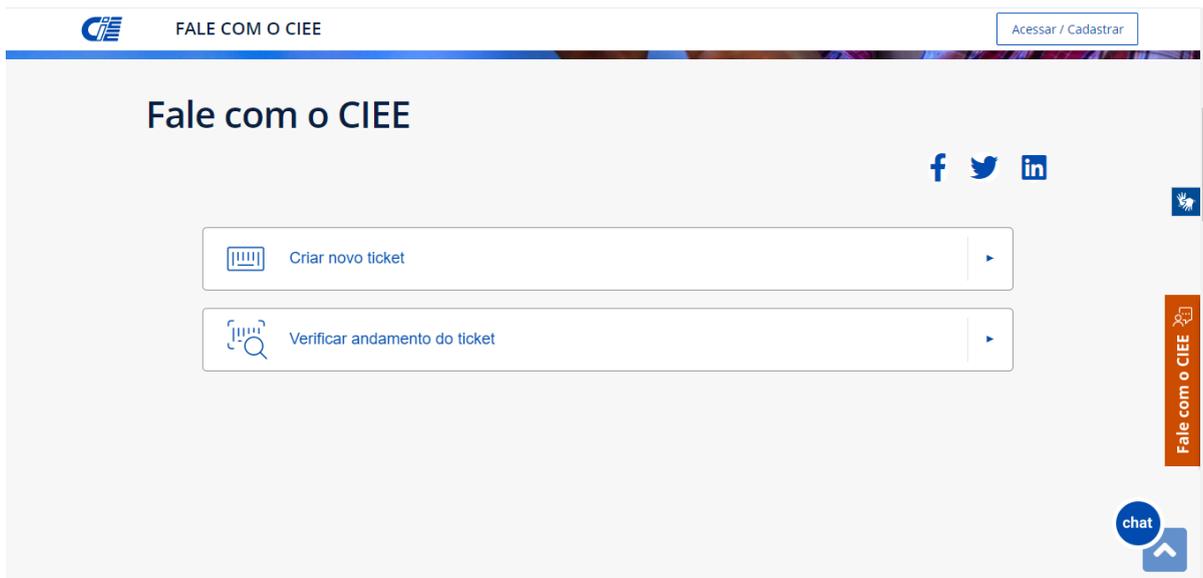


7º) Em seu e-mail, será possível visualizar além de orientações, o número do ticket e o link em que poderá verificar o andamento da solicitação . (Imagem 15)

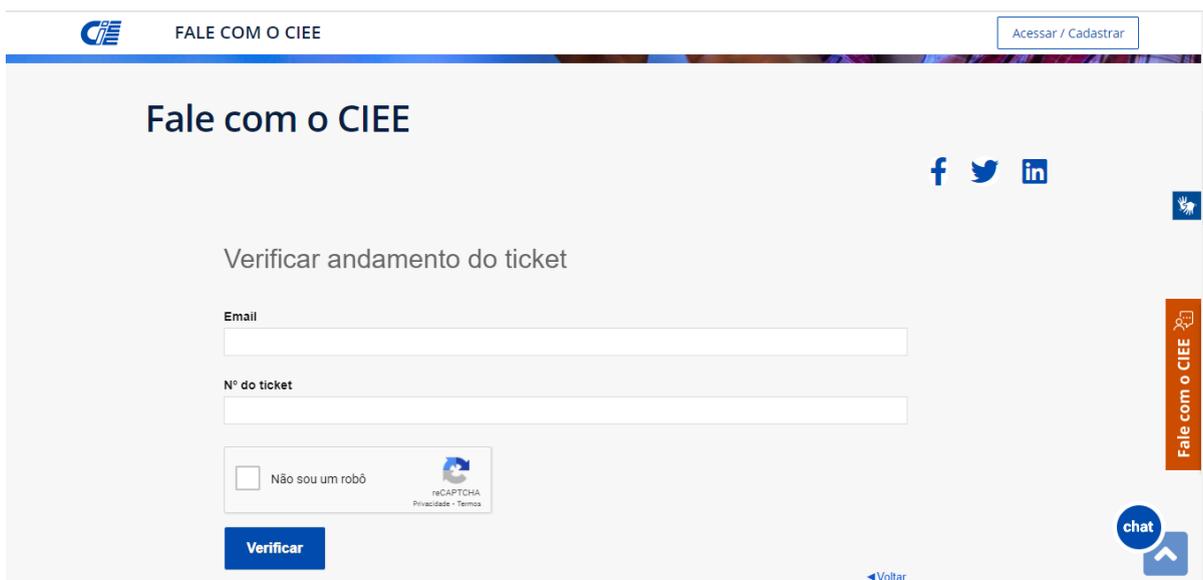


Para verificar o andamento da tratativa:

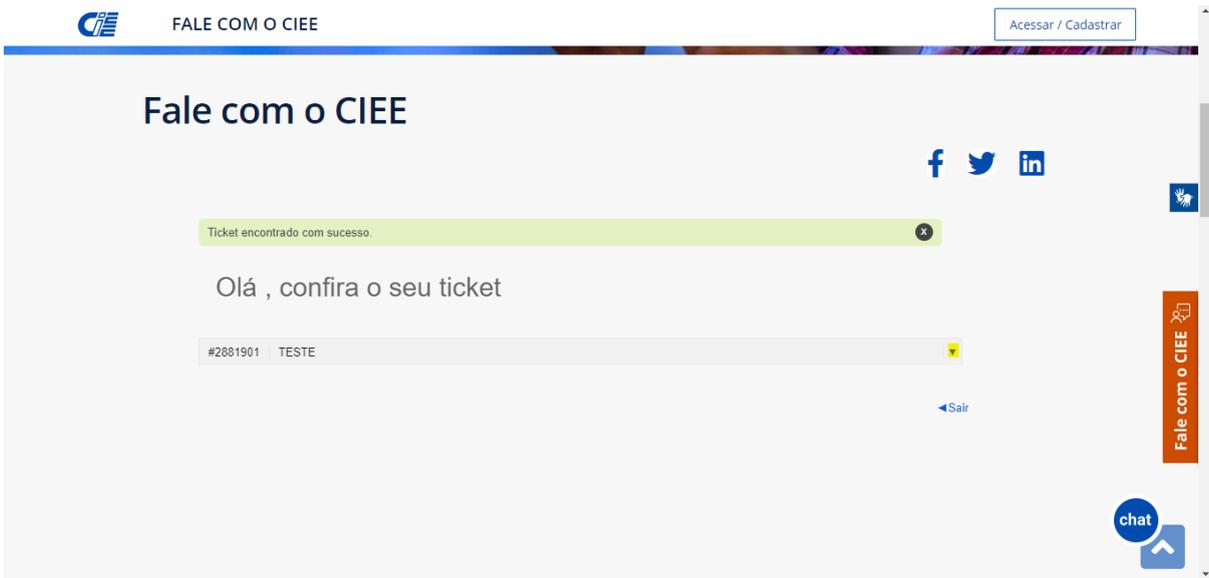
1º) Após clicar no link, você será direcionado para esta página e deve clicar no campo “**Verificar andamento do Ticket**”. (Imagem 16)



2º) Preencha os campos solicitados e em seguida clique em “**Verificar**”. (Imagem 17)



3º) Para visualizar o histórico da solicitação, clique na seta indicada (em destaque na imagem), logo acima do campo “**sair**”. (Imagem 18)



4º) Feito isso, será possível verificar o andamento da solicitação. (Imagem 19)

