

## FAQ GST SOBRE ACESSO AO CADASTRO ÚNICO E SIBEC

### Tópicos:

- A. Qual o endereço para acesso ao Cadastro Único?
- B. O que é preciso para acessar o Cadastro Único?
- C. Realizei meu cadastro mas não recebi o e-mail de confirmação. O que tenho que fazer?
- D. Como deverá ser feito o permissionamento dos usuários finais?
- E. Quais usuários foram excluídos na implantação da nova versão?
- F. Os usuários do SIBEC também foram excluídos?
- G. Por que ao acessar o endereço do Cadastro Único eu não consigo mais acessar o SIBEC?
- H. Esqueci minha senha. O que devo fazer?
- I. Recebi o link da troca de senha e aparece a mensagem “Ocorreu um erro ... Código inválido, por favor faça login novamente através de sua aplicação.”:
- J. Já realizei o autocadastramento, informei o código OTP e ainda assim não consigo acessar o Cadastro Único, o que devo fazer?
- K. Como será o acesso para os usuários máster?
- L. É necessário acesso à internet para utilização dos aplicativos de geração de código de autenticação?
- M. Eu já tenho o gerador de código OTP mas perdi o celular ou deletei o aplicativo. O que faço?
- N. Eu já tenho o aplicativo instalado mas quero trocar de celular. Preciso fazer o reset?
- O. Estava utilizando o sistema Cadastro Único e apareceu “Código de retorno:12.” / “Mensagem: Certificação inválida”. O que significa isso?
- P. Como faço para acessar o SIBEC?
- Q. Esqueci a senha. Como cadastrar uma nova?
- R. Os dados informados na identificação positiva não estão conferindo. O que devo fazer?
- S. Sou usuário máster no SIBEC. Onde encontro informações sobre permissionamento dos usuários?
- T. Sou usuário máster no SIBEC. Consigo acessar o sistema, mas não aparece a opção do SISGR para cadastrar os usuários finais. O que tenho que fazer?

## A. Qual o endereço para acesso ao Cadastro Único?

O acesso ao Cadastro Único deverá ser realizado exclusivamente por meio do endereço eletrônico <https://www.cadastrounico.caixa.gov.br/>.

## B. O que é preciso para acessar o Cadastro Único?

Desde o dia 7 de Julho de 2018, o acesso ao Sistema de Cadastro Único se dá por meio de CPF e senha numérica de seis dígitos cadastrada pelo próprio usuário no momento do auto cadastramento, e, ainda, código autenticador (OTP) gerado pelo aplicativo Código CAIXA ou similares.

Para isso é necessário que o usuário realize o autocadastramento disponível na página do Cadastro Único (<https://www.cadastrounico.caixa.gov.br/> - opção “Usuário novo? Cadastre-se”), baixe o aplicativo Código CAIXA, e, depois disso, que seja permissionado para acesso ao Sistema.

Os dados são informados da seguinte forma na primeira tela:

Português v

**Login Caixa**

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS  
DO GOVERNO FEDERAL

01234567890 ← Aqui o usuário deve informar o CPF.

●●●●●● ← Aqui o usuário deve informar a senha escolhida no autocadastramento.

Esqueceu sua senha?

**Entrar**

VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO

Suporte operacional da CAIXA:  
3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 726 0104 (demais regiões).

Ajuda

Novo usuário? [Cadastre-se](#)

Quando o sistema apresentar a segunda tela, o usuário informa o código OTP gerado pelo aplicativo do celular:



The screenshot shows the 'Login Caixa' interface for the 'CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL'. It features a family photo on the left and a login form on the right. The form includes a text input field for the 'Código autenticador' (750703) and a red arrow pointing to it with the instruction: 'Aqui deve ser incluído o código OTP gerado pelo aplicativo do celular.' Below the input field are 'Entrar' and 'Cancelar' buttons. At the bottom, there is a security notice: 'VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO' and contact information for CAIXA support.

Português v

**Login Caixa**

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS  
DO GOVERNO FEDERAL

Código autenticador

750703

Aqui deve ser incluído o código OTP gerado pelo aplicativo do celular.

Entrar Cancelar

**VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO**

Suporte operacional da CAIXA:  
3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 726 0104 (demais regiões).

**C. Realizei meu cadastro mas não recebi o e-mail de confirmação. O que tenho que fazer?**

Alguns provedores de e-mail encaminham a mensagem de confirmação para a pasta Spam (Lixo Eletrônico) indevidamente. Para esses casos, o usuário deve acessar essa pasta e clicar no link, confirmando o e-mail.

Caso a mensagem com o link não chegue em nenhuma pasta do e-mail do usuário após os 15 minutos, deverá fazer mais duas tentativas de reenviar o e-mail. Se o problema persistir, deverá entrar em contato com a / Atendimento da Caixa pelos telefones 3004.1104 – Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800-7260104 para outras localidades. Deverá selecionar as opções 3 – Ente Público e depois 4 – Site da Caixa e Caixa Eletrônico.

#### D. Como deverá ser feito o permissionamento dos usuários finais?

O permissionamento dos usuários finais é feito pelo usuário máster do órgão, que deverá permissionar sempre pelo CPF do usuário final.

Após entrar no sistema do Cadastro Único, o usuário máster deverá exibir as opções à direita do menu, utilizando a seta azul.



Depois deverá selecionar a opção Administrar Usuários:



Em seguida deverá selecionar a opção “aqui” do texto “Clique aqui para abrir uma nova janela para acessar o sistema”:



The screenshot shows the CAIXA web portal interface. At the top left is the CAIXA logo. At the top right, it says "AMBIENTE SEGURO E CERTIFICADO" with a lock icon. Below that are links for "MINHA CONTA" and "SAIR". The main header area displays "CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL" and "Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome". A navigation bar contains buttons for "BAIXAR ARQUIVOS", "AGENDAR MIGRAÇÃO", "ADMINISTRAR USUÁRIOS", and "ADMINISTRAR SISTEMAS". The breadcrumb trail shows "> Cadastro Único > Administrar Usuários". The page title is "Administrar Usuários" with version "v.07.16". Under the "PERMISSIONAMENTO" tab, a text box contains the message: "O permissionamento dos usuários do Cadastro Único são efetuados pelo SISGR. Clique [aqui](#) para abrir uma nova janela para acessar o sistema." A red arrow points to the word "aqui". At the bottom, there are links for "Política de privacidade" and "Termos de uso - CAIXA 2009".

Para a segurança do usuário máster, o sistema solicitará um novo código autenticador, que deve ser gerado no aplicativo “Código Caixa”, “Free OTP” ou “Google Authenticator”. O usuário deverá inserir o código gerado e selecionar a opção “Entrar”:



The screenshot shows the "Login Caixa" page. At the top center is the CAIXA logo and the text "Login Caixa". At the top right, it says "Português" with a dropdown arrow. The main heading is "Código autenticador". Below this is a text input field containing the number "251455". A red arrow points from the text "Digite aqui o código gerado pelo App" to the input field. At the bottom, there are two buttons: a blue "Entrar" button and an orange "Cancelar" button.

O sistema exibirá a tela de Permissionamento, onde o usuário máster deve selecionar a opção DUN – SIDUN-CADASTRO ÚNICO 7:

Manutenção de Autorização

CNPJ 00360305000104

Selecione um Sistema

Selecione um Sistema

DUN - SIDUN-CADASTRO UNICO 7

Como o sistema identifica o usuário pelo CPF, na próxima opção o usuário máster deve selecionar sempre a opção CPF:

Manutenção de Autorização

CNPJ 00360305000104

DUN - SIDUN-CADASTRO UNICO 7

NIS

NIS

CPF

BUSCAR LIMPAR

O usuário máster deverá informar o CPF do usuário final e selecionar “BUSCAR”.

**IMPORTANTE:** Caso seja informado o CPF errado ou CPF correto com a marcação NIS, o sistema apresentará a mensagem “Usuário sem cadastro Social”.

O sistema apresentará o CPF informado, o nome do usuário final e quais os perfis o usuário máster poderá cadastrar para o usuário final:

Manutenção de Autorização

CNPJ 00360305000104

DUN - SIDUN-CADASTRO UNICO 7

CPF 01234567890

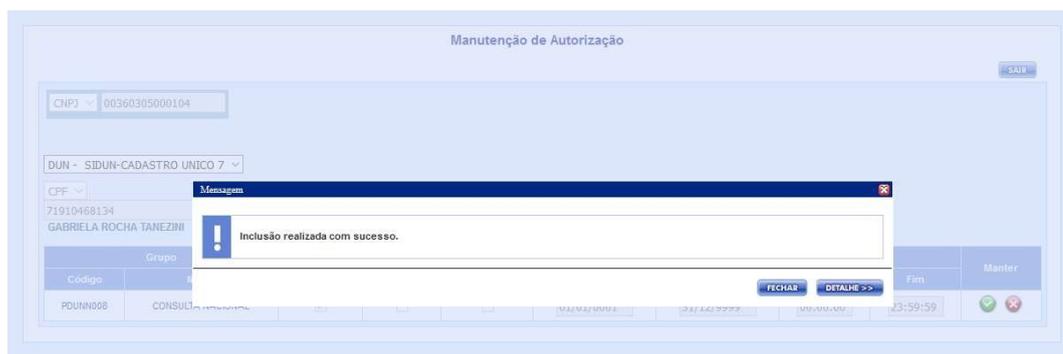
BUSCAR LIMPAR

NOME DO USUÁRIO FINAL

Código	Grupo	Nome	Perfils	Autorização	Gerar	Reserva	Inicio	Data	Fim	Inicio	Fim	Máster
FGUR000	CONSUATA NACIONAL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		01/01/9999	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FGUR000	CONSUATA		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		01/01/9999	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FGUR000	NACIONAL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		01/01/9999	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FGUR000	CORNAACIONAL		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		01/01/9999	31/12/9999	00:00:00	23:59:59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

O usuário máster deverá selecionar na coluna Usuário os perfis que o usuário final deverá ser permissionado e selecionar a opção .

O sistema apresentará a mensagem “Inclusão realizada com sucesso”:



Caso aconteça algum erro no processo, o usuário máster deve recorrer ao atendimento da Caixa pelos telefones 3004.1104 – Capitais e Regiões Metropolitanas ou 0800-7260104 para outras localidades. Deverá selecionar as opções 3 – Ente Público e depois 6 – Cadastro Único e Bolsa Família.

#### **E. Quais usuários foram excluídos na implantação da nova versão?**

Todos os usuários finais tiveram seu permissionamento ao Cadastro Único removido. Após o autocadastramento no endereço disponível na página do Cadastro Único (<https://www.cadastrounico.caixa.gov.br/> opção “Usuário novo? Cadastre-se”), os usuários finais deverão ser permissionados novamente, pelo usuário máster do órgão, para acesso ao Cadastro Único.

#### **F. Os usuários do SIBEC também foram excluídos?**

Não, foram excluídos apenas os usuários finais do Cadastro Único.

#### **G. Por que ao acessar o endereço do Cadastro Único eu não consigo mais acessar o SIBEC?**

A partir da implantação da versão 7.16 do Cadastro Único, em 07/07/2018, quando os usuários acessarem o sistema (endereço: <https://www.cadastrounico.caixa.gov.br/>), não será exibida a lista de acesso do SISGR. Dessa forma, não existe mais a opção de acessar o SIBEC utilizando o endereço do cadastro único.

Da mesma forma, quando se acessa o endereço do SIBEC (<https://www.beneficiossociais.caixa.gov.br/>), na árvore de acessos do SISGR não aparecerá a opção do Cadastro Único.

## H. Esqueci minha senha. O que devo fazer?

Quando o usuário esqueceu a senha ou o sistema informa que a senha está inválida deverá selecionar a opção “Esqueceu sua senha?”:



The screenshot shows the 'Login Caixa' interface for the 'CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL'. On the left, there is a banner with a family photo and the text 'VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO'. Below the banner, contact information for CAIXA support is provided. The main content area features a login form with fields for a user icon and 'Senha'. A red arrow points to the 'Esqueceu sua senha?' link. Below the form is a blue 'Entrar' button. At the bottom, there are links for 'Ajuda', 'Novo usuário?', and 'Cadastre-se'.

Português v

**Login Caixa**

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL

[Esqueceu sua senha?](#)

**Entrar**

Ajuda      Novo usuário? [Cadastre-se](#)

**VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO**

Suporte operacional da CAIXA:  
3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 726 0104 (demais regiões).

O sistema exibirá a tela solicitando o CPF do usuário:



The screenshot shows the 'Esqueceu sua senha?' screen. It features the same family photo banner and CAIXA support information as the previous screen. The main content area has the title 'Esqueceu sua senha?' and the text 'Digite seu CPF ou endereço de e-mail e nós lhe enviaremos instruções sobre como criar uma nova senha.' A red arrow points to an input field for the user's CPF or email address. Below the input field is a blue 'Ok' button and a '« Voltar' link.

Português v

**Esqueceu sua senha?**

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL

Digite seu CPF ou endereço de e-mail e nós lhe enviaremos instruções sobre como criar uma nova senha.

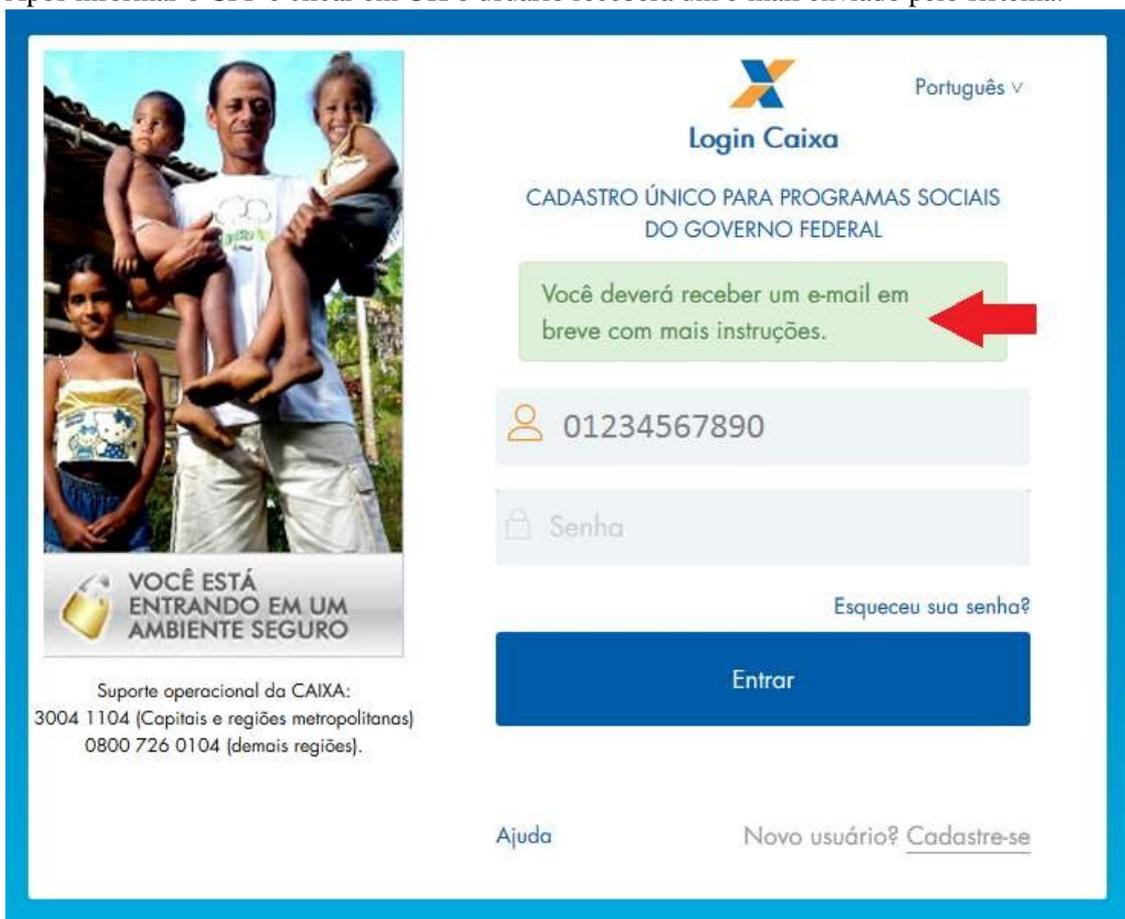
**Ok**

« Voltar

**VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO**

Suporte operacional da CAIXA:  
3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 726 0104 (demais regiões).

Após informar o CPF e clicar em OK o usuário receberá um e-mail enviado pelo sistema:



The screenshot shows the Login Caixa interface. On the left, there is a photo of a man holding two children, with a security message: "VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO". Below the photo, it says "Suporte operacional da CAIXA: 3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas) 0800 726 0104 (demais regiões)". On the right, the Login Caixa logo is at the top, followed by "Português v.". Below that is the heading "CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL". A green box contains the message "Você deverá receber um e-mail em breve com mais instruções." with a red arrow pointing to it. Below this are input fields for "01234567890" (with a person icon) and "Senha" (with a lock icon). A link "Esqueceu sua senha?" is next to the password field. A blue "Entrar" button is at the bottom. At the very bottom, there are links for "Ajuda" and "Novo usuário? Cadastre-se".

O e-mail é enviado do remetente [logincaixa@caixa.gov.br](mailto:logincaixa@caixa.gov.br), contendo o link para troca de senha. Esse link tem validade de 15 minutos.



The screenshot shows an email header. On the left is a grey person icon. To its right, the text reads "qui 12/07/2018 12:22", "logincaixa@caixa.gov.br", and "Redefinição de senha". A red arrow points from the text "Remetente" to the email address "logincaixa@caixa.gov.br". Below the header, it says "Para" followed by a green square icon and the name "Al".

Alguém solicitou alteração nas suas credenciais da conta Login Caixa. Se foi você, click no link abaixo para redefinir sua senha.

<https://login.caixa.gov.br/auth/realms/internet/login-actions/reset-credentials?code=YQQXJttjkl6Q3pzLTRiPU3VhiU1QKgzoz3VYbuaFub8k.2aa50869-db64-4cad-be22-18fd67be8a21&execution=17aa8732-7fed-47b6-bcc1-07369cd4e125&key=FmNdN2mSFM> ← Link

Esse link irá expirar em 15 minutos. ← Prazo de validade

Se você não deseja redefinir suas credenciais, apenas ignore essa mensagem e nada será alterado.

Após clicar no link, o sistema exibirá a tela para informar o código OTP, para segurança do usuário:



The image shows a login screen for Caixa. At the top center is the Caixa logo (a stylized 'X' in blue and orange) and the text "Login Caixa". To the right, it says "Português" with a dropdown arrow. Below this is the label "Código autenticador". There is a text input field containing the number "251455". A red arrow points to the end of the input field. To the right of the input field, there is a red instruction: "Digite aqui o código gerado pelo App". At the bottom, there are two buttons: a blue button labeled "Entrar" and an orange button labeled "Cancelar".

Em seguida o sistema apresentará tela para cadastramento da nova senha. O usuário deve informar a senha e confirmar no campo abaixo:



The image shows a password update screen for Caixa. On the left side, there is a photograph of a man holding two children. Below the photo is a small icon of a padlock and the text "VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO". At the bottom left, there is contact information: "Suporte operacional da CAIXA: 3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas) 0800 726 0104 (demais regiões)". On the right side, there is the Caixa logo and the text "Atualização de senha" and "CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL". Below this, there is a yellow box with the text "Você precisa mudar sua senha para ativar sua conta.". There are two text input fields: "Nova senha" and "Confirme a senha". Both fields have red arrows pointing to the end of the input. At the bottom, there is a blue button labeled "Ok".

A senha tem que atender os critérios abaixo:

Senha

A senha: senha

1. ✓ Deve ser **numérica**
2. ✗ Deve ter pelo menos **6 dígitos**
3. ✓ Não pode ser uma **sequência**
4. ✓ Não pode ser um **dígito repetido**
5. ✗ Não pode ser igual ao **CPF**
6. ✗ Não pode usar a **data de nascimento**

O sistema marcará com o ícone ✓ para os critérios atendidos e com ícone ✗ para os critérios ainda não atendidos.

Após a definição da senha o sistema apresenta a tela com a mensagem “Sua conta foi atualizada”:

Português V

**Sua conta foi atualizada**

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL

Sua conta foi atualizada ←

VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO

Suporte operacional da CAIXA:  
3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 726 0104 (demais regiões).

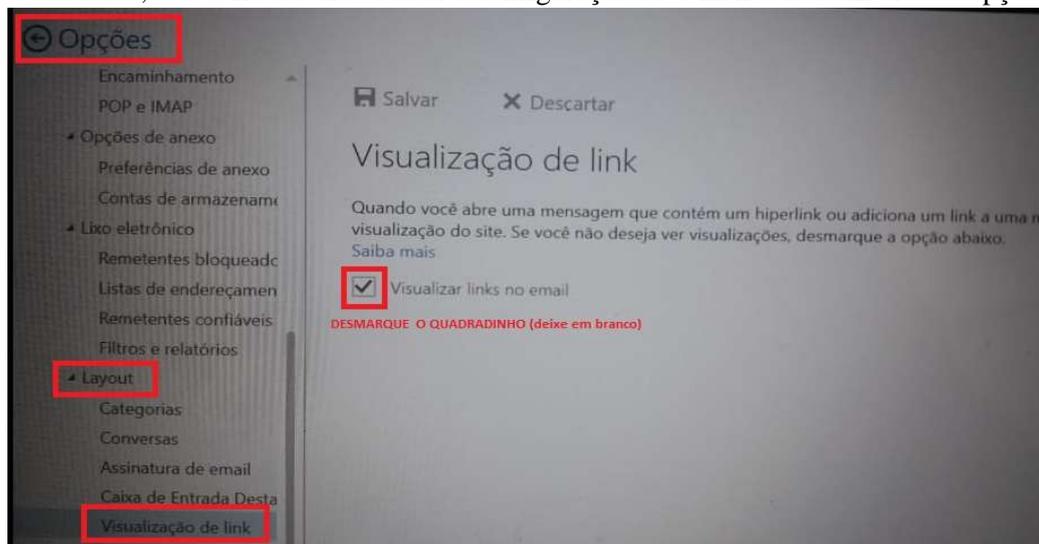
**I. Recebi o link da troca de senha e aparece a mensagem “Ocorreu um erro ... Código inválido, por favor faça login novamente através de sua aplicação.”:**

Quando o sistema apresenta a mensagem abaixo, após ser selecionado o link de troca de senha, significa que o link já está expirado.



Existem três razões para um link ser expirado:

1. Tempo de geração excedido: O link tem validade de 15 minutos. Se ele for utilizado após esse tempo irá apresentar a mensagem acima. Nesse caso o usuário deve solicitar um novo link na opção “Esqueceu sua senha?”.
2. Link já utilizado: O link só pode ser utilizado uma única vez. Caso o usuário já tenha clicado no link e não finalizado a troca de senha, ele não pode ser utilizado novamente. Nesse caso o usuário deverá solicitar um novo link na opção “Esqueceu sua senha?”.
3. Link pré-visualizado pelo Hotmail ou Outlook do usuário: As plataformas de e-mail Hotmail e Outlook tem em sua configuração a opção Visualizar Link no e-mail habilitada. Essa ferramenta atualiza a situação do link para já utilizado, gerando o erro acima. Para esses casos, o usuário deverá acessar a configuração do e-mail e desabilitar essa opção:



Na barra superior o usuário deve clicar em CONFIGURAÇÕES .

Em seguida, clicar em OPÇÕES > LAYOUT > VISUALIZAÇÃO DE LINK

Desmarcar a opção “Visualizar links no email”

Salvar a informação e fechar o e-mail.

Após esses passos, deverá solicitar um novo link na opção “Esqueceu sua senha?”.

**J. Já realizei o autocadastramento, informei o código OTP e ainda assim não consigo acessar o Cadastro Único, o que devo fazer?**

Nesse caso podem acontecer três situações onde o sistema retorna uma das mensagens abaixo:

4. “CPF ou Senha inválido”:



The screenshot shows the 'Login Caixa' interface for the 'CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL'. On the left, there is a photo of a man holding two children, with a security warning below it: 'VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO'. Below the photo is the CAIXA operational support information: 'Suporte operacional da CAIXA: 3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas) 0800 726 0104 (demais regiões)'. On the right, the login form includes a language selector 'Português v', the CAIXA logo, and the title 'CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL'. The form has two input fields: one for the CPF (containing '01234567890') and one for the password (containing 'Senha'). A red arrow points to a pink error message box above the CPF field that says 'CPF ou senha inválida.'. Below the password field is a link 'Esqueceu sua senha?'. At the bottom of the form is a blue 'Entrar' button. At the very bottom of the page are links for 'Ajuda', 'Novo usuário?', and 'Cadastre-se'.

Essa mensagem de erro é apresentada quando o usuário está informando seu CPF ou sua senha incorretamente. O sistema aceita cinco tentativas antes de bloquear o usuário. Após a quinta tentativa o usuário é bloqueado e o sistema continua apresentando essa mensagem.

Para esses casos, recomendamos que o usuário, após duas tentativas selecione a opção “Esqueceu sua senha?”.



This screenshot is identical to the previous one, showing the 'Login Caixa' interface. However, a red arrow points to the 'Esqueceu sua senha?' link located below the password input field. The error message box is no longer visible, and the CPF field is empty.

## 5. “Código OTP inválido”:



The screenshot shows the Login Caixa interface. On the left, there is a photo of a man holding two children, with a security icon and the text "VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO". Below this is the operational support information for CAIXA. On the right, the header includes the Caixa logo and the language "Português". The main heading is "CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL". A red error message "Código autenticador inválido." is displayed with a red arrow pointing to the right. Below the error message is a text input field for the "Código autenticador". At the bottom right, there are two buttons: "Entrar" (blue) and "Cancelar" (orange).

Português ▼

**Login Caixa**

CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS  
DO GOVERNO FEDERAL

Código autenticador inválido. ←

Código autenticador

Entrar Cancelar

VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO

Suporte operacional da CAIXA:  
3004 1104 (Capitais e regiões metropolitanas)  
0800 726 0104 (demais regiões).

Essa mensagem é exibida quando o código gerado pelo OTP não está de acordo com o esperado pelo sistema.

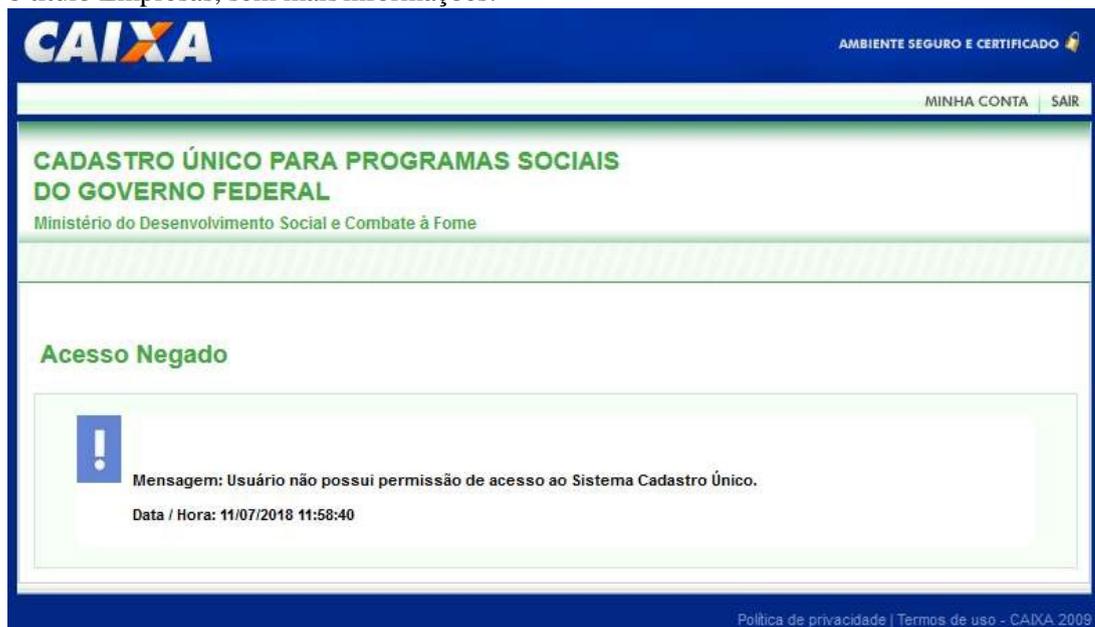
A razão para essa ocorrência é a diferença do horário entre o aparelho do usuário e o horário oficial.

Para conseguir acessar o sistema, o usuário deve sincronizar o horário do aparelho celular seguindo os seguintes passos:

- a. Nas configurações do seu celular selecionar a opção “Data e hora automáticas”.
- b. No app “Código Caixa” selecionar a opção “Sincronizar horário” (dentro da opção - três pontos verticais – para android ou no ícone de relógio para IOS - iPhone).
- c. Tentar novamente incluir o código otp.

Caso, após os procedimentos acima continue apresentando o erro o usuário deverá realizar o RESET do seu OTP pelo endereço <https://login.caixa.gov.br/regotp/reset>. **LEMBRE-SE:** o RESET do OTP sempre exclui todas as permissões do usuário ao sistema do Cadastro Único.

6. “Usuário não possui permissão de acesso ao Sistema Cadastro Único” ou uma tela com o título Empresas, sem mais informações:



Para solucionar essa ocorrência, caso seja o usuário final que não tenha sido permissionado ou tenha realizado o reset, deve ser solicitado ao usuário máster do município um novo permissionamento. Caso seja o usuário máster, deve enviar novamente a FICUS/E e a documentação necessária para permissionamento a uma agência da CAIXA.

#### **K. Como será o acesso para os usuários máster?**

Os usuários máster também deverão realizar o autocadastramento e baixar o aplicativo para geração de código OTP (Código Caixa, Free OTP ou Google Authenticator) para a geração do código de acesso. Além disso, devem encaminhar FICUS à CAIXA para cadastramento como Máster.

#### **L. É necessário acesso à internet para utilização dos aplicativos de geração de código de autenticação?**

Os aplicativos de geração de código funcionam off-line (sem acesso à internet), dessa forma, não é necessária rede wi-fi ou utilização de pacotes de dados da operadora de rede móvel. Na instalação do aplicativo e na sincronização de horário é necessária conexão com a internet, onde é recomendado a utilização de conexão Wi-fi para evitar consumo do pacote de dados.

**M. Eu já tenho o gerador de código OTP mas perdi o celular ou deletei o aplicativo. O que faço?**

Para esses casos é necessário realizar o RESET do cadastro do Código OTP. Para isso o usuário deverá acessar o endereço <https://login.caixa.gov.br/regotp/reset>. Em seguida deverá informar o CPF, a senha cadastrada no autocadastramento e em seguida clicar na opção “Resetar”:



The image shows a web form titled "Resetar OTP". It contains two input fields: "Usuário\*" with the placeholder text "CPF" and "Senha\*" with the placeholder text "Senha". Red arrows point to the right of each field. Below the fields is a blue button labeled "Resetar".

O sistema apresentará mensagem de alerta onde informa que o usuário vai perder todos os perfis de acesso e solicita a permissão para prosseguir.

Caso o usuário selecione a opção “Prosseguir”, perderá seu permissionamento ao Cadastro Único, tendo que solicitar novamente.

Caso seja o usuário final que tenha realizado o reset, deve ser solicitado ao usuário máster do município um novo permissionamento. Caso seja o usuário máster que tenha realizado o procedimento, deve enviar novamente a FICUS/E e a documentação necessária para permissionamento a uma agencia da CAIXA.



The image shows a dialog box titled "Resetar OTP" with a warning icon (exclamation mark in a circle). The text inside the dialog reads: "Atenção" followed by "Este procedimento remove todos os seus perfis do Login Caixa. Deseja prosseguir?". At the bottom, there are two buttons: "Cancelar" (grey) and "Prosseguir" (red).

O sistema confirma a exclusão do OTP antigo para novo cadastro:

### Resetar OTP

Usuário\*

Senha\*

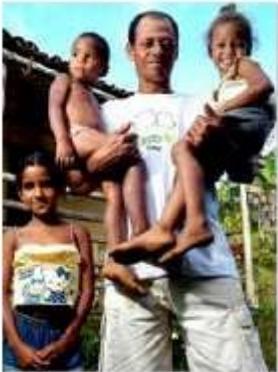
Sucesso: OTP resetado. 

Na próxima vez que o usuário for acessar o Sistema do Cadastro Único, após informar o CPF e a senha, será exibido um QRCode para cadastramento do novo dispositivo. O usuário deverá capturar o QRCode e informar o código OTP gerado no novo dispositivo:

Português ▼

**Autenticador Mobile**  
CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS  
DO GOVERNO FEDERAL

Você precisa configurar seu celular com o autenticador Mobile para salvar sua conta.



1. Instale o Código CAIXA ou o FreeOTP em seu celular.
2. Sincronize o horário do seu dispositivo com o operador. Escaneie o QRCode. Caso necessite realizar uma nova leitura, remova o registro anterior no Código CAIXA.



3. Digite o código gerado no Código CAIXA no campo abaixo e clique em OK.

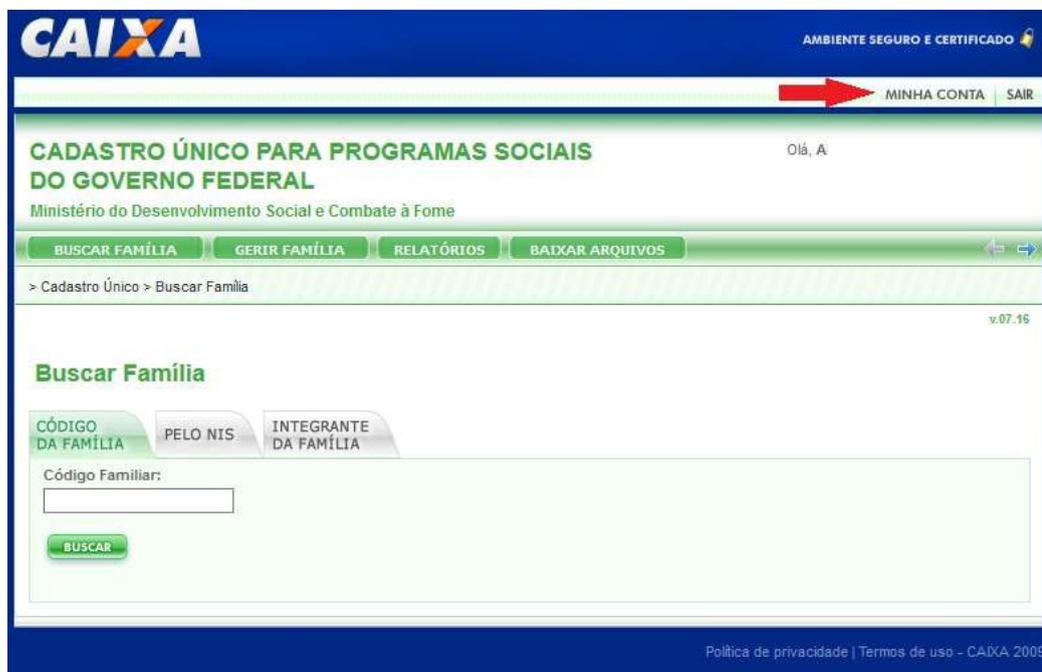


**VOCÊ ESTÁ ENTRANDO EM UM AMBIENTE SEGURO**

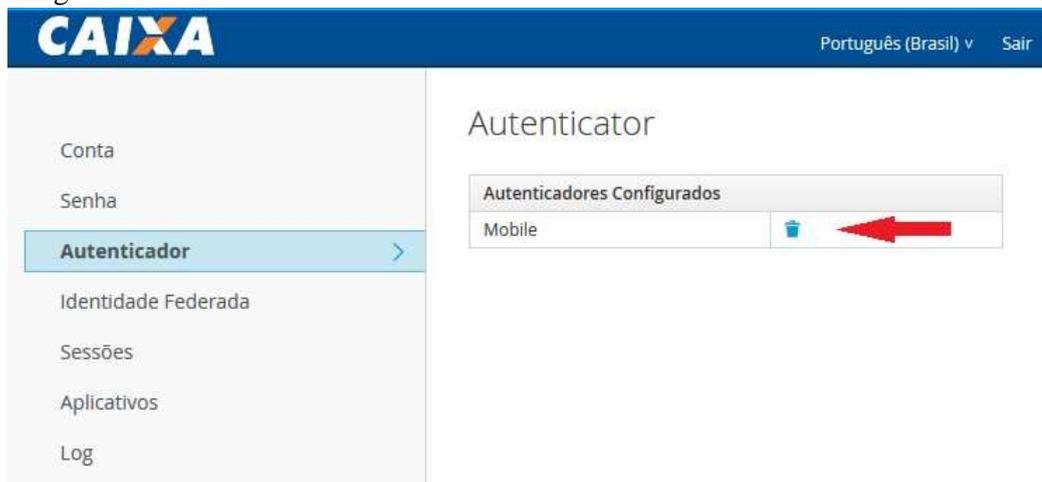
N. **Eu já tenho o aplicativo instalado mas quero trocar de celular. Preciso fazer o reset?**

Não. Se você realizar o reset do OTP irá perder o permissionamento ao Cadastro Único. Para trocar o aparelho celular deve entrar no Sistema do Cadastro Único informando CPF e senha e em seguida o Código OTP do telefone antigo.

Após o sistema apresentar a tela do Cadastro Único, deverá selecionar a opção “MINHA CONTA”.



Na opção Autenticador, o usuário deve clicar no ícone de lixeira para excluir o celular antigo:



Depois, no novo celular, o usuário deverá abrir o aplicativo de geração de código OTP e deve capturar o QR Code apresentado pelo sistema e informar o código gerado pelo aplicativo:

CAIXA

Português (Brasil) v Sair

Conta

Senha

**Autenticador** >

Identidade Federada

Sessões

Aplicativos

Log

Autenticador

1. Instale o [Código CAIXA](#) ou o [FreeOTP](#) em seu celular

2. Sincronize o horário do seu dispositivo com a operadora. Escaneie o QRCode.  
Caso necessite realizar uma nova leitura, remova o registro anterior no Código CAIXA.



IZDW UY3D IZDW K2CN IZDW QUSD IZDW Y4JY

3. Digite o código gerado no Código CAIXA no campo abaixo e clique em OK.

Código autenticador

Cancelar Salvar

#### O. Estava utilizando o sistema Cadastro Único e apareceu “Código de retorno:12.” / “Mensagem: Certificação inválida”. O que significa isso?

A mensagem com Código de retorno 12 – Certificação inválida é apresentada quando a seção do Cadastro Único é expirada. A seção pode ser expirada por dois motivos: Mais de 30 minutos sem utilizar o sistema ou acesso do mesmo usuário em outra máquina, outro navegador ou outra janela.

É recomendado executar a limpeza de cache, pressionando as teclas Ctrl + Shift + Del, marcar todas as opções e selecionar o botão de confirmação (“Limpar agora”, para o Mozilla FireFox; “Limpar dados”, para o Google Chrome; ou “Excluir”, para o Internet Explorer). Depois do procedimento o usuário deverá fechar todos os navegadores. Em seguida abrir novamente o navegador e acessar o sistema pelo endereço <https://www.cadastrounico.caixa.gov.br>.

## P. Como faço para acessar o SIBEC?

Para que o usuário utilize o SIBEC (Sistema de Benefícios ao Cidadão) deverá digitar o endereço <https://www.beneficiosociais.caixa.gov.br/> no navegador Internet Explorer, utilizando o NIS e SENHA cadastrada especificamente para o SIBEC.

Caso o usuário queira mais informações sobre o acesso ao SIBEC, consulte o Guia Acesso SIBEC para Municípios:

[http://www.caixa.gov.br/Downloads/cidades-guia-acesso-sibec-para-municipios/Guia\\_acesso\\_SIBEC\\_para\\_Municipios.pdf](http://www.caixa.gov.br/Downloads/cidades-guia-acesso-sibec-para-municipios/Guia_acesso_SIBEC_para_Municipios.pdf).

## Q. Esqueci a senha. Como cadastrar uma nova?

Após acessar o SIBEC pelo endereço <https://www.beneficiosociais.caixa.gov.br/> o usuário deverá selecionar a opção “ESQUECI SENHA”:

The screenshot shows the SIBEC login interface. At the top, it says 'Informe seu número de Identificação Social - NIS (PIS/PASEP)'. Below this is a section titled 'PREENCHA OS CAMPOS' with two input fields: 'NIS (PIS/PASEP)' containing '12673616103' and 'Senha Internet'. There is a reCAPTCHA section with a checkbox labeled 'Não sou um robô' and a 'reCAPTCHA' logo. At the bottom, there are five buttons: 'OK', 'LIMPAR', 'CADASTRAR SENHA', 'TROCAR SENHA', and 'ESQUECI SENHA'. A large red arrow points to the 'ESQUECI SENHA' button.

Em seguida o usuário deverá aceitar o termo de Cadastro de Senha de Internet:

The screenshot shows the terms and conditions page for SIBEC. It contains several clauses in Portuguese, including 'CLÁUSULA 6ª - DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO', 'CLÁUSULA 6ª - DAS ATUALIZAÇÕES E MODIFICAÇÕES', 'CLÁUSULA 7ª - DO PRAZO DE DURAÇÃO', 'CLÁUSULA 8ª - DA RESCISÃO DO CONTRATO', and 'CLÁUSULA 9ª - DO FORO'. At the bottom, there are two buttons: 'ACEITO' and 'NÃO ACEITO'. A red arrow points to the 'ACEITO' button.

Na próxima tela o usuário deverá informar a Senha Cidadão e Cadastrar a Senha Internet:

**Cadastro utilizando a senha do Cartão do Cidadão**

NIS (Número de Identificação Social): 12673673603

Você deve cadastrar uma nova senha, contendo de 6 a 8 caracteres alfanumérico

Para fazer o cadastramento de sua Senha Internet, informe, nos campos corresp. Aguarde a próxima tela com a confirmação do cadastramento da sua Senha Inte

Senha do Cartão do Cidadão  [ESQUECI A SENHA](#)

Senha Internet  ?

Confirmação da Senha Internet

Não sou um robô  reCAPTCHA  
Privacidade - Termos de Utilização

[CONFIRMAR](#) [CANCELAR](#)

Caso o usuário não lembre sua Senha Cidadão deverá selecionar a opção “ESQUECI A SENHA” e o sistema solicitará a Identificação Positiva:

**Confrontação com o Cadastro de Informações Sociais**

NIS (Número de Identificação Social): 12673616103

Nome

Nome do Pai

Nome da Mãe

Data de Nascimento

Município de Nascimento

CPF

Identidade

Titulo de Eleitor

Não sou um robô  reCAPTCHA  
Privacidade - Termos de Utilização

**R. Os dados informados na identificação positiva não estão conferindo. O que devo fazer?**

Caso os dados informados na identificação positiva estejam corretos e apresentando divergência com o Cadastro NIS, o usuário deve:

- a. Ir a uma agência da Caixa atualizar os dados do Cadastro NIS;
- b. Solicitar o cadastramento de uma senha cidadão.

Depois disso, o usuário poderá cadastrar sua senha informando a senha cidadão.

**IMPORTANTE:** Caso o usuário informe os dados da identificação positiva divergentes por mais de 5 tentativas, ficará bloqueado por 7 dias.

**S. Sou usuário máster no SIBEC. Onde encontro informações sobre permissionamento dos usuários?**

No item 3.1 da Guia Acesso SIBEC para Municípios:

[http://www.caixa.gov.br/Downloads/cidades-guia-acesso-sibec-para-municipios/Guia\\_acesso\\_SIBEC\\_para\\_Municipios.pdf](http://www.caixa.gov.br/Downloads/cidades-guia-acesso-sibec-para-municipios/Guia_acesso_SIBEC_para_Municipios.pdf), estão descritos os procedimentos do usuário máster acerca de permissionamento dos usuários.

**T. Sou usuário máster no SIBEC. Consigo acessar o sistema, mas não aparece a opção do SISGR para cadastrar os usuários finais. O que tenho que fazer?**

Nesse caso, o usuário máster está cadastrado com uma senha internet que teve sua validação por meio de identificação positiva. Caso lembre sua senha cidadão, deverá selecionar a opção “Esqueci Senha” e cadastrar uma nova senha informando a Senha Cidadão. Caso não tenha ou não lembre a senha cidadão, o usuário máster deverá ir a uma agência da Caixa para cadastrá-la e executar o procedimento da opção “Esqueci Senha”.