

## **1- Como faço para configurar o aplicativo autenticador pela primeira vez?**

Para configurar o autenticador, siga estes passos:

1. Baixe um aplicativo autenticador no seu celular, como Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou FreeOTP.
2. Faça o fluxo normal de login no PJe ou sistema da justiça que deseja acessar.
3. Após inserir a senha, o sistema exibirá uma tela solicitando a configuração do autenticador e mostrará um QR Code na tela.
4. Abra o aplicativo autenticador e toque em “+” → “Escanear código QR”. Em seguida, aponte a câmera do celular para o QR Code exibido na tela do PJe.
5. O aplicativo autenticador passará a exibir códigos de 6 dígitos temporários, que mudam automaticamente a cada 30 segundos.
6. Digite o código numérico gerado pelo aplicativo no campo indicado no PJe para confirmar o cadastro do autenticador.
7. Após a validação, a configuração estará concluída.
8. Da próxima vez que fizer login, após inserir a senha, o sistema pedirá o código gerado pelo autenticador.

## **2 - Onde encontro o QR Code para cadastrar o autenticador?**

O QR Code para cadastrar o autenticador aparece na tela do PJe ou sistema da justiça logo após você fazer o login com seu usuário e senha. Quando o sistema solicitar a configuração do autenticador (MFA), ele exibirá o QR Code e é esse código que você deve escanear com o aplicativo autenticador no seu celular (como Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou FreeOTP) para concluir o cadastro.

## **3 - Qual aplicativo devo usar — Google Authenticator, FreeOTP ou Microsoft Authenticator?**

Você pode escolher o aplicativo autenticador que preferir, pois todos funcionam da mesma forma e são compatíveis com o PJe e outros sistemas judiciais. Se você utiliza e-mail do Gmail ou outros serviços do Google, o mais indicado é o Google Authenticator. Já se usa Outlook, Hotmail ou outros serviços da Microsoft, o Microsoft Authenticator pode ser mais prático, pois permite sincronizar e fazer backup das contas. O FreeOTP também é uma boa opção, por ser leve, simples e de código aberto. Todos geram os mesmos códigos de verificação de seis dígitos, então escolha o que for mais fácil e

conveniente para você.

#### **4. Por que o QR Code não aparece na tela de login?**

O QR Code deve aparecer na tela logo após o login, no momento da configuração do autenticador. Caso ele não apareça, tente atualizar a página, limpar o cache do navegador ou utilizar outro navegador, como Google Chrome, Microsoft Edge ou Mozilla Firefox. Também verifique se não há bloqueadores de pop-up ou extensões que possam estar impedindo o carregamento correto da página.

#### **5. Preciso ter certificado digital e MFA ao mesmo tempo?**

O Certificado digital e a autenticação em dois fatores (MFA) são mecanismos distintos. O acesso ao sistema pode ser realizado por meio de usuário e senha ou com o uso de certificado digital. Independentemente da forma de acesso escolhida, é necessário que o MFA esteja configurado, pois ele constitui uma camada adicional de segurança e será solicitado para validação da identidade do usuário.

#### **6. Posso acessar com gov.br e ainda usar o autenticador?**

Sim. Mesmo realizando o acesso por meio do gov.br, é necessário que o usuário configure o autenticador (MFA). O login pelo gov.br garante a identificação do usuário, mas o autenticador é uma exigência adicional de segurança do sistema, sendo obrigatório para completar o processo de autenticação e permitir o acesso às funcionalidades do PJe ou de outros sistemas judiciais.

#### **7. O que devo fazer se o código do autenticador for considerado inválido?**

Se o código gerado pelo autenticador for considerado inválido, verifique inicialmente se a data e a hora do seu dispositivo móvel estão corretas e configuradas para atualização automática, pois o aplicativo depende da sincronização de horário para gerar os códigos válidos. Aguarde o próximo código, que é atualizado a cada 30 segundos, e tente novamente.

Caso o problema persista, é recomendável recadastrar autenticador no sistema. No próprio fluxo de autenticação há um botão disponível para redefinir o segundo fator de autenticação (2FA). Ao selecioná-lo, o usuário receberá um e-mail com orientações detalhadas para realizar o procedimento

de redefinição. Esse processo possibilita que o próprio usuário recupere o acesso de maneira rápida e segura, sem a necessidade de acionar o suporte técnico, desde que tenha acesso ao e-mail cadastrado no sistema.

### **8 - O aplicativo gera o código, mas o portal diz que ele é inválido. O que fazer?**

Se o código gerado pelo autenticador for considerado inválido, verifique inicialmente se a data e a hora do seu dispositivo móvel estão corretas e configuradas para atualização automática, pois o aplicativo depende da sincronização de horário para gerar os códigos válidos. Aguarde o próximo código, que é atualizado a cada 30 segundos, e tente novamente.

Caso o problema persista, é recomendável recadastrar autenticador no sistema. No próprio fluxo de autenticação há um botão disponível para redefinir o segundo fator de autenticação (2FA). Ao selecioná-lo, o usuário receberá um e-mail com orientações detalhadas para realizar o procedimento de redefinição. Esse processo possibilita que o próprio usuário recupere o acesso de maneira rápida e segura, sem a necessidade de acionar o suporte técnico, desde que tenha acesso ao e-mail cadastrado no sistema.

### **9- O código muda antes de eu conseguir digitar — há problema de tempo no celular?**

Se o código gerado pelo autenticador for considerado inválido, verifique inicialmente se a data e a hora do seu dispositivo móvel estão corretas e configuradas para atualização automática, pois o aplicativo depende da sincronização de horário para gerar os códigos válidos. Aguarde o próximo código, que é atualizado a cada 30 segundos, e tente novamente.

Caso o problema persista, é recomendável recadastrar autenticador no sistema. No próprio fluxo de autenticação há um botão disponível para redefinir o segundo fator de autenticação (2FA). Ao selecioná-lo, o usuário receberá um e-mail com orientações detalhadas para realizar o procedimento de redefinição. Esse processo possibilita que o próprio usuário recupere o acesso de maneira rápida e segura, sem a necessidade de acionar o suporte técnico, desde que tenha acesso ao e-mail cadastrado no sistema.

### **11. Posso usar o mesmo autenticador em mais de um dispositivo?**

Sim, é possível, desde que seja o mesmo aplicativo autenticador e que o usuário esteja logado com a mesma conta nesse aplicativo em todos os dispositivos. Dessa forma, o código de autenticação é sincronizado automaticamente. Vale destacar que, mesmo sendo tecnicamente possível, a utilização em múltiplos aparelhos deve ser feita com cuidado, evitando o compartilhamento desnecessário de dispositivos para manter a segurança da conta.

## **12- O aplicativo não gera o código — como corrigir?**

Se o código gerado pelo autenticador for considerado inválido, verifique inicialmente se a data e a hora do seu dispositivo móvel estão corretas e configuradas para atualização automática, pois o aplicativo depende da sincronização de horário para gerar os códigos válidos. Aguarde o próximo código, que é atualizado a cada 30 segundos, e tente novamente.

Caso o problema persista, é recomendável recadastrar autenticador no sistema. No próprio fluxo de autenticação há um botão disponível para redefinir o segundo fator de autenticação (2FA). Ao selecioná-lo, o usuário receberá um e-mail com orientações detalhadas para realizar o procedimento de redefinição. Esse processo possibilita que o próprio usuário recupere o acesso de maneira rápida e segura, sem a necessidade de acionar o suporte técnico, desde que tenha acesso ao e-mail cadastrado no sistema.

## **13. Troquei de celular e perdi o acesso ao autenticador. Como recuperar?**

Ao acessar o sistema do tribunal via PDPJ (O acesso pode ser realizado por Certificado Digital ou via GOV), deverá clicar em CONFIGURAR NOVO DISPOSITIVO, assim irá receber um e-mail com instruções detalhadas, para realizar o reset da autenticação. Esse processo permite que o próprio usuário recupere o acesso de forma rápida e segura, sem precisar acionar o suporte técnico, desde que consiga acessar o e-mail cadastrado.

Além disso, poderá acessar o sistema JUS.BR (PDPJ) para realizar a configuração de um novo.

- **Via PJe:**

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo dispositivo](#) [VALIDAR](#)

- **Via Portal JUS BR:**

Você está se autenticando em Portal Jus.br

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo aplicativo](#) [VALIDAR](#)

#### **14. Apaguei o aplicativo autenticador — como cadastrar novamente?**

Ao acessar o sistema do tribunal via PDPJ (O acesso pode ser realizado por Certificado Digital ou via GOV), deverá clicar em CONFIGURAR NOVO DISPOSITIVO, assim irá receber um e-mail com instruções detalhadas, para realizar o reset da autenticação. Esse processo permite que o próprio usuário recupere o acesso de forma rápida e segura, sem precisar acionar o suporte técnico, desde que consiga acessar o e-mail cadastrado.

Além disso, poderá acessar o sistema JUS.BR (PDPJ) para realizar a configuração de um novo.

- **Via PJe:**

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo dispositivo](#) [VALIDAR](#)

- **Via Portal JUS BR:**

Você está se autenticando em Portal Jus.br

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo aplicativo](#) [VALIDAR](#)

## 15. Como remover o autenticador antigo para cadastrar um novo?

Ao acessar o sistema do tribunal via PDPJ (O acesso pode ser realizado por Certificado Digital ou via GOV), deverá clicar em CONFIGURAR NOVO DISPOSITIVO, assim irá receber um e-mail com instruções detalhadas, para realizar o reset da autenticação. Esse processo permite que o próprio usuário recupere o acesso de forma rápida e segura, sem precisar acionar o suporte técnico, desde que consiga acessar o e-mail cadastrado. Além disso, poderá acessar o sistema JUS.BR (PDPJ) para realizar a configuração de um novo.

- **Via PJe:**

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo dispositivo](#) [VALIDAR](#)

- **Via Portal JUS BR:**

Você está se autenticando em Portal Jus.br

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo aplicativo](#) [VALIDAR](#)

## **16. Meu celular foi formatado. Como refazer o vínculo com o MFA?**

Ao acessar o sistema do tribunal via PDPJ (O acesso pode ser realizado por Certificado Digital ou via GOV), deverá clicar em CONFIGURAR NOVO DISPOSITIVO, assim irá receber um e-mail com instruções detalhadas, para realizar o reset da autenticação. Esse processo permite que o próprio usuário recupere o acesso de forma rápida e segura, sem precisar acionar o suporte técnico, desde que consiga acessar o e-mail cadastrado.

Além disso, poderá acessar o sistema JUS.BR (PDPJ) para realizar a configuração de um novo.

- **Via PJe:**

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo dispositivo](#) [VALIDAR](#)

- **Via Portal JUS BR:**

Você está se autenticando em Portal Jus.br

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo aplicativo](#) [VALIDAR](#)

**17. Posso ter dois celulares com o mesmo autenticador para o mesmo usuário?**

Não é uma boa prática por questões de segurança, mas é possível utilizar o MFA em diversos aparelhos, desde que se utilize o mesmo aplicativo autenticador. Por exemplo, você pode usar o Microsoft Authenticator ou o Google Authenticator em mais de um dispositivo, basta estar logado com a mesma conta do aplicativo em todos eles. Dessa forma, os códigos gerados serão sincronizados automaticamente entre os dispositivos. Esse é o funcionamento padrão dos principais aplicativos de autenticação atuais.

**18. Ao entrar com certificado digital, ainda preciso usar o MFA?**

Sim. Mesmo ao acessar o sistema utilizando o certificado digital, o uso do MFA (autenticação em dois fatores) continua sendo obrigatório. O certificado digital garante a identificação do usuário, enquanto o MFA adiciona uma camada extra de

segurança ao acesso, confirmando a autenticidade da operação. **19. Ao acessar com [gov.br](https://gov.br), o sistema pede o autenticador. Está correto?**

Sim. Essa é a forma correta de funcionamento. Mesmo ao acessar com a conta gov.br, o sistema irá solicitar o autenticador (MFA) como uma etapa adicional de segurança. Essa verificação garante maior proteção à conta do usuário e ao acesso às informações dentro do sistema.

**20. Como funciona o MFA para quem usa certificado A3 (token ou cartão)?**

Funciona da mesma maneira. Mesmo para usuários que utilizam certificado digital A3, seja em token ou cartão, o MFA (autenticação em dois fatores) é aplicado normalmente. Após a validação do certificado, o sistema solicitará o código gerado pelo aplicativo autenticador, garantindo uma camada adicional de segurança ao acesso.

**21. O login via [gov.br](https://gov.br) redireciona, mas não mostra o QR Code — o que fazer?**

Se o código gerado pelo autenticador for considerado inválido, verifique inicialmente se a data e a hora do seu dispositivo móvel estão corretas e configuradas para atualização automática, pois o aplicativo depende da sincronização de horário para gerar os códigos válidos. Aguarde o próximo código, que é atualizado a cada 30 segundos, e tente novamente.

Caso o problema persista, é recomendável recadastrar autenticador no sistema. No próprio fluxo de autenticação há um botão disponível para redefinir o segundo fator de autenticação (2FA). Ao selecioná-lo, o usuário receberá um e-mail com orientações detalhadas para realizar o procedimento de redefinição. Esse processo possibilita que o próprio usuário recupere o acesso de maneira rápida e segura, sem a necessidade de acionar o suporte técnico, desde que tenha acesso ao e-mail cadastrado no sistema.

**22. Não recebi o e-mail com instruções para configurar o MFA. O que fazer?**

**23. O e-mail de recuperação não chega (nem no spam). Posso solicitar novo envio?**

**24. Como saber se meu MFA foi configurado corretamente?**

**25. Posso usar outro e-mail para autenticação além do cadastrado no PJe/[gov.br](https://gov.br)?**

**26. É possível usar um mesmo autenticador para vários advogados do mesmo escritório?**

Sim, é possível cadastrar o MFA de diferentes usuários em um mesmo aparelho, desde que cada um utilize o seu próprio aplicativo autenticador (como Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy etc.) e adicione o respectivo código QR do seu usuário.

Os aplicativos autenticadores permitem armazenar vários perfis de acesso, ou seja, várias contas com seus códigos independentes. Assim, no mesmo celular, é possível ter, por exemplo, o MFA de contas distintas, seja de sistemas diferentes ou de usuários diferentes, sem qualquer conflito.

Cada código de autenticação é gerado a partir da chave secreta exclusiva de cada usuário, portanto não há risco de mistura ou interferência entre as contas.

### **27. Como proceder quando há vários usuários com o mesmo login institucional?**

### **28. Como ativar o MFA para filiais ou diferentes unidades do escritório?**

Não é uma boa prática por questões de segurança mas é possível cadastrar o MFA de diferentes usuários em um mesmo aparelho, desde que cada um utilize o seu próprio aplicativo autenticador (como Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy etc.) e adicione o respectivo código QR do seu usuário.

Os aplicativos autenticadores permitem armazenar vários perfis de acesso, ou seja, várias contas com seus códigos independentes. Assim, no mesmo celular, é possível ter, por exemplo, o MFA de contas distintas, seja de sistemas diferentes ou de usuários diferentes, sem qualquer conflito.

Cada código de autenticação é gerado a partir da chave secreta exclusiva de cada usuário, portanto não há risco de mistura ou interferência entre as contas.

### **29. O autenticador pode ser compartilhado entre membros de uma equipe?**

Não é uma boa prática por questões de segurança mas é possível cadastrar o MFA de diferentes usuários em um mesmo aparelho, desde que cada um utilize o seu próprio aplicativo autenticador (como Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy etc.) e adicione o respectivo código QR do seu usuário.

Os aplicativos autenticadores permitem armazenar vários perfis de acesso, ou seja, várias contas com seus códigos independentes. Assim, no mesmo celular, é possível ter, por exemplo, o MFA de contas distintas, seja de sistemas diferentes ou de usuários diferentes, sem qualquer conflito.

Cada código de autenticação é gerado a partir da chave secreta exclusiva de cada usuário, portanto não há risco de mistura ou interferência entre as contas.

### **30. Recebo mensagem de erro “código inválido” ou “não autorizado” — o que significa?**

Se o código gerado pelo autenticador for considerado inválido, verifique inicialmente se a data e a hora do seu dispositivo móvel estão corretas e configuradas para atualização automática, pois o aplicativo depende da sincronização de horário para gerar os códigos válidos. Aguarde o próximo código, que é atualizado a cada 30 segundos, e tente novamente.

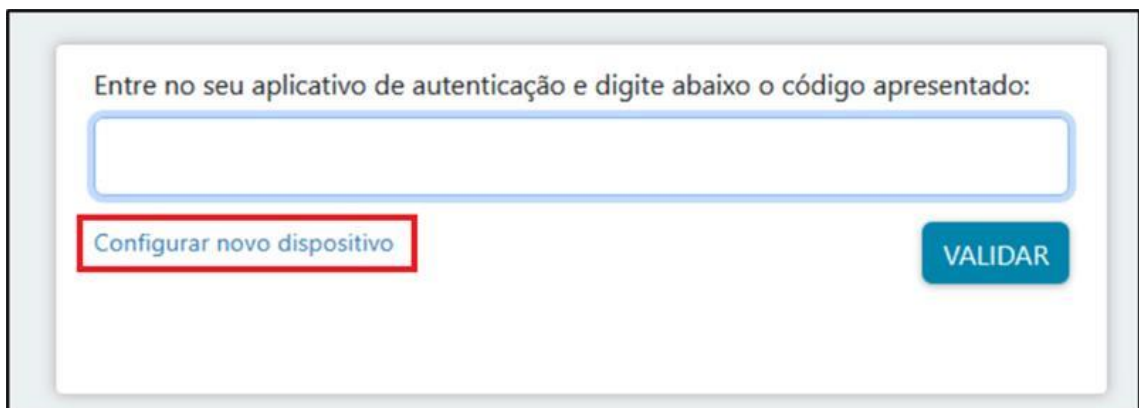
Caso o problema persista, é recomendável recadastrar autenticador no sistema. No próprio fluxo de autenticação há um botão disponível para redefinir o segundo fator de autenticação (2FA). Ao selecioná-lo, o usuário receberá um e-mail com orientações detalhadas para realizar o procedimento de redefinição. Esse processo possibilita que o próprio usuário recupere o acesso de maneira rápida e segura, sem a necessidade de acionar o suporte técnico, desde que tenha acesso ao e-mail cadastrado no sistema.

### **31. Fiquei sem acesso ao sistema após cadastrar o autenticador. Como liberar novamente?**

Ao acessar o sistema do tribunal via PDPJ (O acesso pode ser realizado por Certificado Digital ou via GOV), deverá clicar em CONFIGURAR NOVO DISPOSITIVO, assim irá receber um e-mail com instruções detalhadas, para realizar o reset da autenticação. Esse processo permite que o próprio usuário recupere o acesso de forma rápida e segura, sem precisar acionar o suporte técnico, desde que consiga acessar o e-mail cadastrado.

Além disso, poderá acessar o sistema JUS.BR (PDPJ) para realizar a configuração de um novo.

- **Via PJe:**



- **Via Portal JUS BR:**



Você está se autenticando em Portal Jus.br

Entre no seu aplicativo de autenticação e digite abaixo o código apresentado:

[Configurar novo aplicativo](#) **VALIDAR**

**32. O sistema fica na tela de autenticação e não entra. Como resolver?**

**33. Após ativar o MFA, não consigo mais logar no PJe nem no PDPJ. O que fazer?**

**34. O que é MFA e por que ele é obrigatório agora?**

MFA (Autenticação Multifator) é um método de segurança que exige mais de um fator de verificação para acessar contas ou sistemas online, em vez de depender apenas de uma senha.

**35. Por que o CNJ implantou a autenticação em múltiplos fatores?**

A obrigatoriedade do acesso em duas etapas dá continuidade às ações do CNJ para fortalecer a segurança do sistema. Esse tipo de acesso teve início com a edição da [Portaria CNJ n. 140/2024](#), quando usuários internos do Poder Judiciário passaram a utilizar essa forma de autenticação.

**36. Quais sistemas exigem o MFA (PJe, PDPJ, outros)?**

Aplicações integradas à PDPJ, ao Portal jus.br e ao SSO serão afetados.

**37. Como sei se meu acesso está protegido com o MFA ativo?**