MALOTE DIGITAL

Manual de Autenticação em Dois Fatores (MFA)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

Malote Digital

Manual de Autenticação em Dois Fatores (MFA)

1. O que é o MFA?

A autenticação em dois fatores (MFA, também chamada de 2FA) é uma medida de segurança que ajuda a proteger o acesso ao Malote Digital. Com ela, além de informar login e senha, será necessário digitar um **código de verificação enviado ao e-mail cadastrado no sistema**. Esse código funciona como uma etapa adicional de proteção e ajuda a impedir acessos não autorizados.

Como funciona?

1	›	2	›	3	›	4
Informe login e senha		Receba o código por e-mail		Digite o código MFA		Acesse o sistema

Se o login ou a senha forem informados incorretamente, a autenticação não avançará para a etapa de envio do código MFA. Confira os dados e tente novamente.

Antes da ativação do MFA

Antes da data prevista para a ativação da autenticação em dois fatores, **verifique se você consegue acessar o e-mail cadastrado no Malote Digital**. Após a ativação, quando o sistema solicitar o MFA, será necessário informar o código de verificação enviado a esse e-mail. **Ter acesso ao e-mail cadastrado será indispensável para concluir a autenticação e acessar o Malote Digital.**

Antes de começar

Tenha em mãos:

- seu login de acesso ao Malote Digital;
- sua senha;
- acesso à caixa de e-mail cadastrada no sistema.

2. Passo a passo para acessar o Malote Digital

✓ Passo 1 – Acessar o Malote Digital pelo Portal do TJBA

Para acessar o Malote Digital, siga as orientações abaixo:

1. Abra o navegador de internet (Google Chrome, Microsoft Edge ou outro de sua preferência).
2. Acesse o Portal do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA), por meio do endereço eletrônico: https://www.tjba.jus.br/portal/
3. No menu do portal, localize e clique na opção **Sistemas**.
4. Procure **Malote Digital** na lista de sistemas disponíveis.
5. Clique em **Malote Digital** para abrir a tela de acesso.
6. Aguarde a abertura da tela de acesso ao sistema.

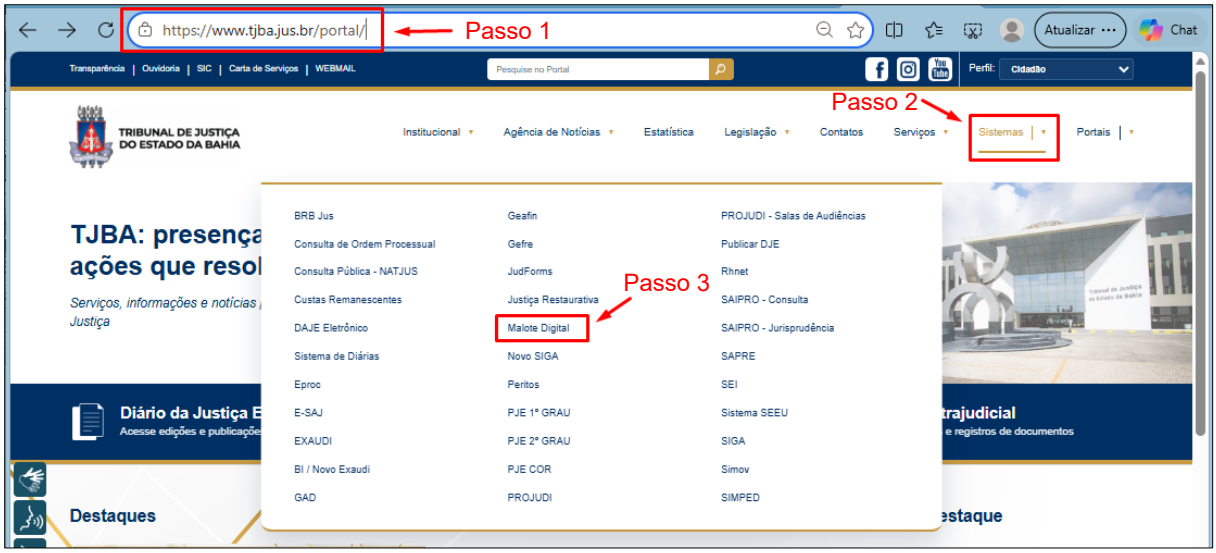


Figura 1 – Localização do Malote Digital na seção Sistemas do Portal do TJBA

> **Dica**
> Para facilitar os próximos acessos, você pode salvar o endereço do Malote Digital nos favoritos do navegador.

✓ Passo 2 – Informar o login e a senha

Ao abrir o Malote Digital, será exibida a tela **"Acesso ao Sistema"**. Na tela, preencha os campos:

1. **Login**: informe somente a parte do seu usuário que aparece antes do símbolo @, sem digitar o domínio do e-mail.
2. **Senha**: digite sua senha de acesso ao Malote Digital.
3. Clique no botão **ACESSE »**.

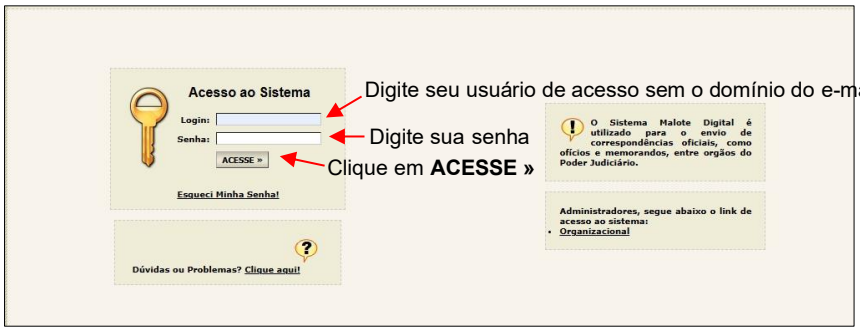


Figura 2 – Tela inicial de acesso ao sistema

> **Exemplo de preenchimento do login**
> Se o seu usuário de acesso for:
>
> **usuario@tjba.jus.br**
>
> Digite somente:
>
> **usuario**
>
> **Não inclua o @ nem o domínio.**

Se os dados estiverem corretos, o sistema solicitará um código de autenticação, conforme explicado no próximo passo.

✓ Passo 3 – Identificar a solicitação do código MFA

Após informar corretamente o login e a senha, a tela será atualizada e apresentará um novo campo chamado **Código MFA**. Uma mensagem no lado direito da tela informará que o código foi enviado ao e-mail cadastrado no sistema. Os campos Login e Senha permanecerão preenchidos.

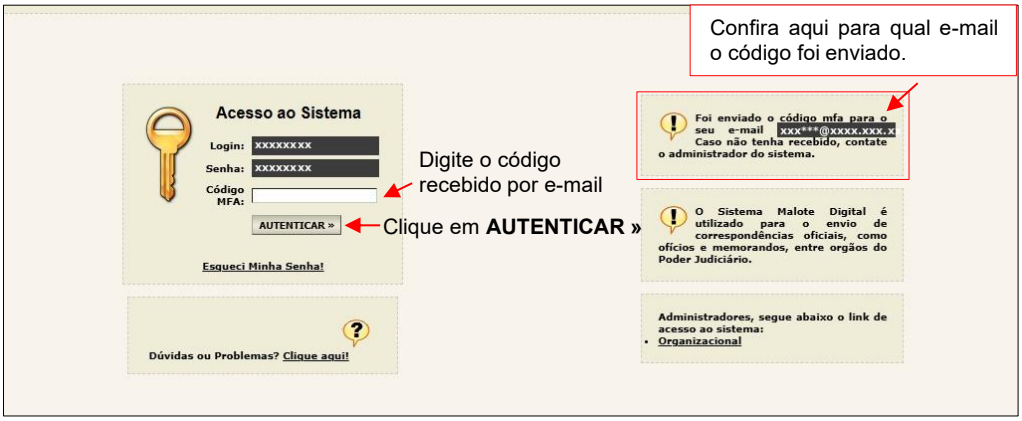


Figura 3 – Tela com o campo "Código MFA" (dados de login ocultados)

O que fazer agora?

1. Mantenha a página do Malote Digital aberta.
2. Abra seu e-mail em outra aba do navegador ou no aplicativo de e-mail que você costuma utilizar.
3. Aguarde o recebimento da mensagem com o código de verificação.

O e-mail pode levar alguns minutos para chegar.

> ⓘ **Atenção - Não feche a página**
> Não feche a página do Malote Digital enquanto consulta o código enviado por e-mail. Você precisará retornar a ela para concluir o acesso.

✓ Passo 4 – Consultar o código recebido por e-mail

Acesse a caixa de e-mail cadastrada no Malote Digital e procure a mensagem de autenticação.

> ⓘ **Identifique o e-mail**
> **Remetente:** malotedigital@tjba.jus.br
> **Assunto:** [Malote Digital] - Envio do Código de Autenticação de Segundo Fator

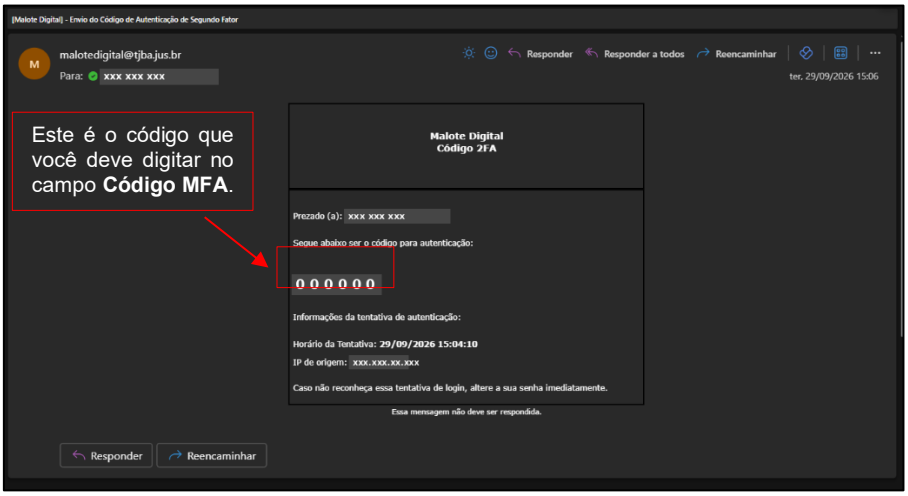


Figura 4 – E-mail com o código de autenticação (dados pessoais e código ocultados)

O e-mail também apresenta informações sobre a tentativa de acesso, como horário e endereço IP de origem.

Atenção - Código não solicitado
Se você receber um código sem ter tentado acessar o Malote Digital, não o utilize nem o compartilhe. Altere sua senha imediatamente. Caso necessite de orientação, entre em contato com o suporte pelos canais informados na seção 5 deste manual.

✓ Passo 5 – Informar o código e concluir a autenticação

Depois de localizar o código no e-mail:

1. Retorne à página do Malote Digital que permaneceu aberta.
2. Localize o campo **Código MFA**.
3. Digite o código de verificação recebido por e-mail.
4. Clique no botão **AUTENTICAR »**.

Se o código estiver correto, a autenticação será concluída e o sistema permitirá prosseguir com o acesso.

Importante - Proteja seu código
O código de autenticação é temporário, pessoal e não deve ser compartilhado com outras pessoas, inclusive por telefone, mensagens ou e-mail.

O que fazer se o código estiver incorreto?

Se o código informado não for aceito, o sistema exibirá uma mensagem indicando que o código MFA está incorreto.

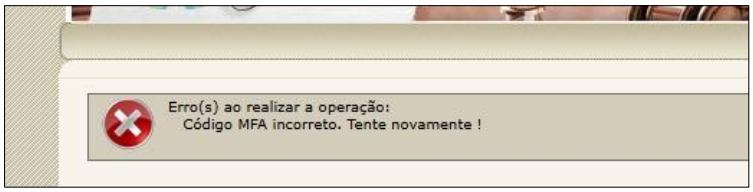


Figura 5 – Mensagem de erro para código MFA incorreto

Nesse caso:

1. Retorne ao e-mail que contém o código de autenticação.
2. Confira se todos os números foram digitados corretamente.
3. Se houver mais de uma mensagem de autenticação, confira o código do e-mail mais recente.
4. Retorne ao Malote Digital e tente novamente.

Se o problema continuar, consulte a seção **4. Dúvidas frequentes**.

✓ Passo 6 – Selecionar a Unidade Organizacional

Após a validação do código MFA, o sistema exibirá a tela **"Selecione Uma Unidade Organizacional"**. A Unidade Organizacional (UO) corresponde à unidade disponibilizada para seleção no sistema, conforme as permissões de acesso do usuário.

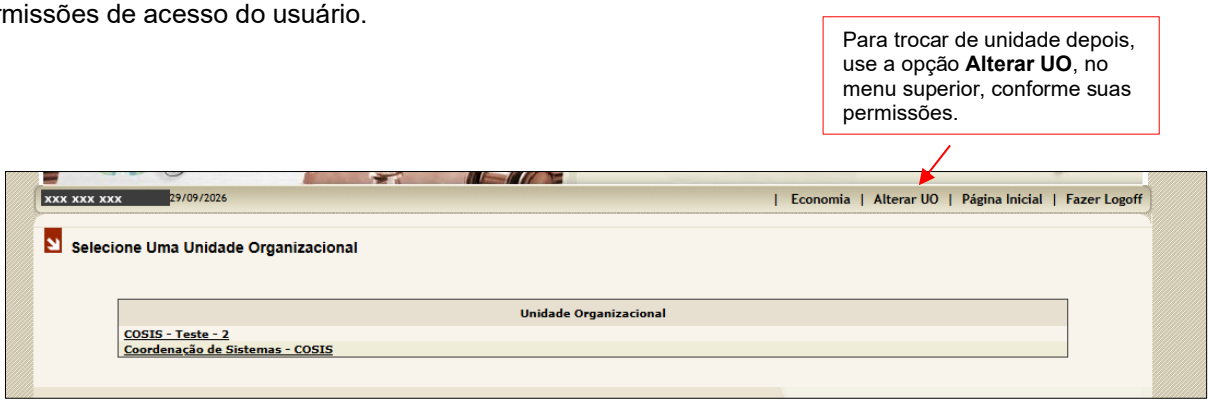


Figura 6 – Tela de seleção da Unidade Organizacional após a autenticação (nome do usuário ocultado)

Para continuar:

1. Observe as unidades apresentadas na tela.
2. Clique na unidade em que deseja trabalhar.
3. Aguarde a abertura do sistema.

3. Resumo do procedimento de acesso

Para facilitar a consulta, confira abaixo um resumo das etapas necessárias para acessar o Malote Digital com autenticação em dois fatores (MFA).

1	**Acesse o Portal do TJBA**	No portal, clique em Sistemas e selecione **Malote Digital**.
2	**Informe login e senha**	Digite seu login sem o domínio do e-mail, informe a senha e clique em **ACESSE »**.
3	**Aguarde o código MFA**	Após informar corretamente os dados, o sistema enviará um código ao e-mail cadastrado.
4	**Consulte seu e-mail**	Abra a mensagem enviada pelo Malote Digital e localize o código de verificação.
5	**Conclua a autenticação**	Retorne ao sistema, informe o código MFA e clique em **AUTENTICAR »**.
6	**Selecione sua unidade**	Escolha a Unidade Organizacional disponível para iniciar a utilização do sistema.

4. Dúvidas frequentes

- **Não recebi o e-mail com o código. O que devo fazer?**

A mensagem pode levar alguns minutos para chegar. Confira sua caixa de entrada e verifique também as pastas de spam ou lixo eletrônico. Se o e-mail não chegar, entre em contato com o administrador do sistema, conforme a orientação apresentada na tela do Malote Digital.

- **O sistema informou que minha senha é inválida. O que devo fazer?**

Confira se o login e a senha foram digitados corretamente. Se os dados estiverem incorretos, o sistema não enviará o código MFA. Caso não se lembre da senha, utilize a opção **"Esqueci Minha Senha!"**, disponível na tela de acesso.

- **O sistema informou "Código MFA incorreto". O que devo fazer?**

Confira se digitou corretamente o código recebido por e-mail. Se houver mais de uma mensagem com códigos de autenticação, verifique o código enviado mais recentemente e tente novamente.

- **Posso fechar a página do Malote Digital para consultar meu e-mail?**

Recomenda-se manter a página do Malote Digital aberta enquanto consulta o código. Você pode abrir o e-mail em outra aba do navegador ou utilizar seu aplicativo de e-mail. Depois, retorne à página do Malote Digital para concluir a autenticação.

- **Recebi um código, mas não tentei acessar o Malote Digital. O que devo fazer?**

Não utilize nem compartilhe o código recebido. Altere sua senha imediatamente. Caso necessite de orientação, entre em contato com o suporte pelos canais informados neste manual.

- **Perdi o acesso ao e-mail cadastrado no Malote Digital. O que devo fazer?**

Se você não consegue acessar o e-mail cadastrado no Malote Digital, entre em contato com a **Central de Serviços de TI (Service Desk)** do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA), por um dos seguintes canais:

Portal de Atendimento	https://servicedesk.tjba.jus.br/
Telefone	(71) 3324-7400

Como funciona o atendimento?

Ao entrar em contato com a **Central de Serviços de TI (Service Desk)**, descreva o problema encontrado ou a solicitação desejada. A equipe responsável prestará as orientações necessárias e, quando aplicável, encaminhará a demanda para análise e atendimento.

> **Importante**
> Sem acesso ao e-mail cadastrado, não será possível concluir a autenticação pelo procedimento descrito neste manual. Nesse caso, procure a Central de Serviços de TI (Service Desk).

5. Precisa de ajuda?

Se encontrar dificuldades para acessar ou utilizar o Malote Digital, procure inicialmente os canais de atendimento do TJBA.

Atendimento técnico – Malote Digital TJBA

E-mail: malotedigital@tjba.jus.br
Telefone: 0800 071 8522

Central de Serviços de TI (Service Desk)

Portal de Atendimento: https://servicedesk.tjba.jus.br/
Telefone: (71) 3324-7400 ou 0800 071 8522

Gestor do sistema – SETIM

E-mail: setim_assessoria@tjba.jus.br
Telefone: 0800 071 8522

Conselho Nacional de Justiça – CNJ

E-mail: sistemasnacionais@cnj.jus.br
Telefone: (61) 2326-5454

Lembre-se
Por segurança, nunca compartilhe seu login, sua senha ou seu código de autenticação.