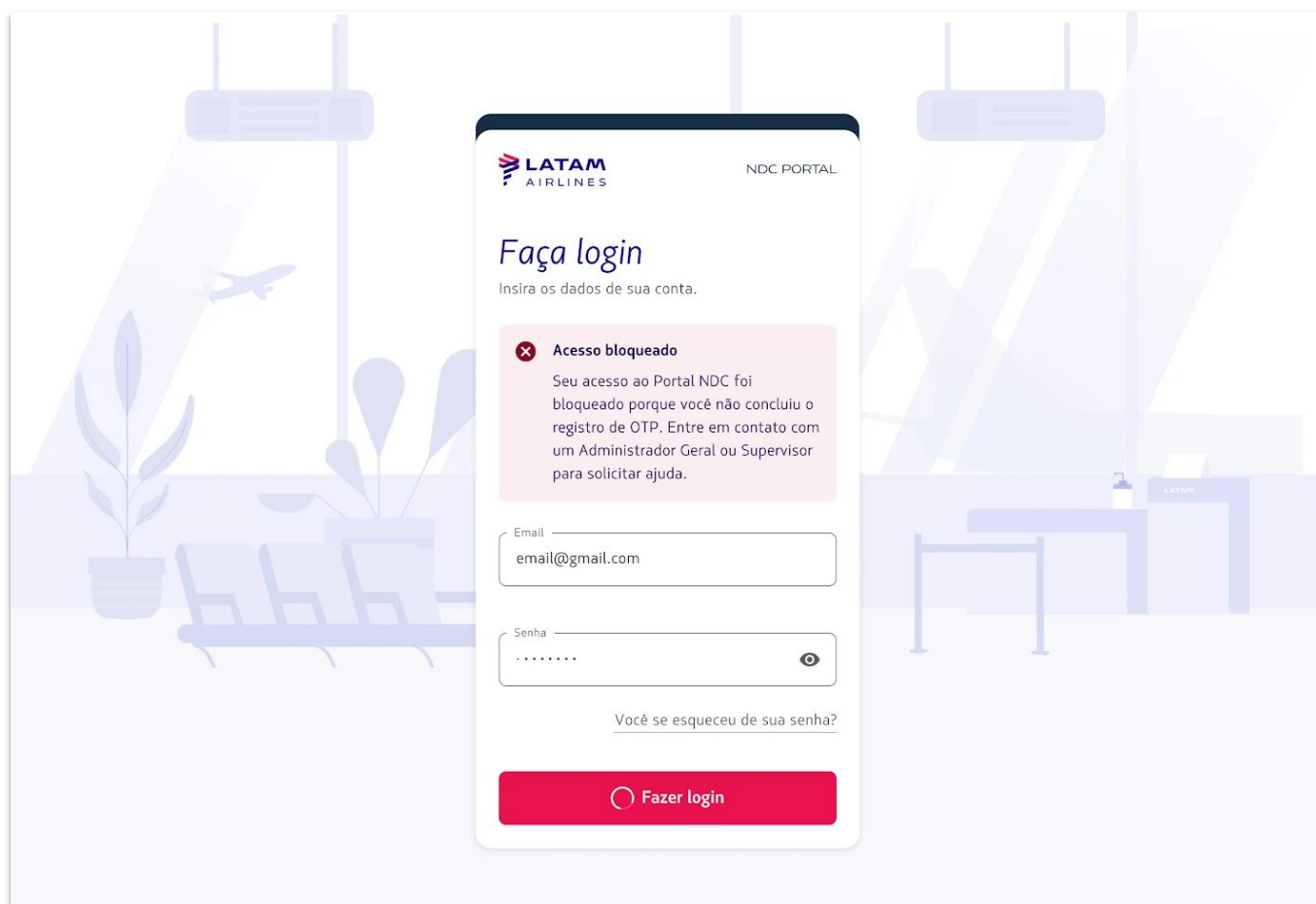




Como redefinir o OTP de um usuário no Portal NDC?

Atualização: Junho 2026

O que acontece se eu não conseguir acessar o Portal NDC porque não fiz o cadastro do meu OTP?



Se o seu usuário não tiver o OTP cadastrado, o Portal NDC exibirá a mensagem de erro conforme indicada na imagem acima e não permitirá o login.

Para recuperar o acesso, solicite ao **Administrador Geral ou Supervisor** da sua agência que redefina (resete) o seu OTP, seguindo o passo a passo do manual.

Após a redefinição, você poderá configurar novamente o seu dispositivo de autenticação (escaneando o QR) e fazer login normalmente.

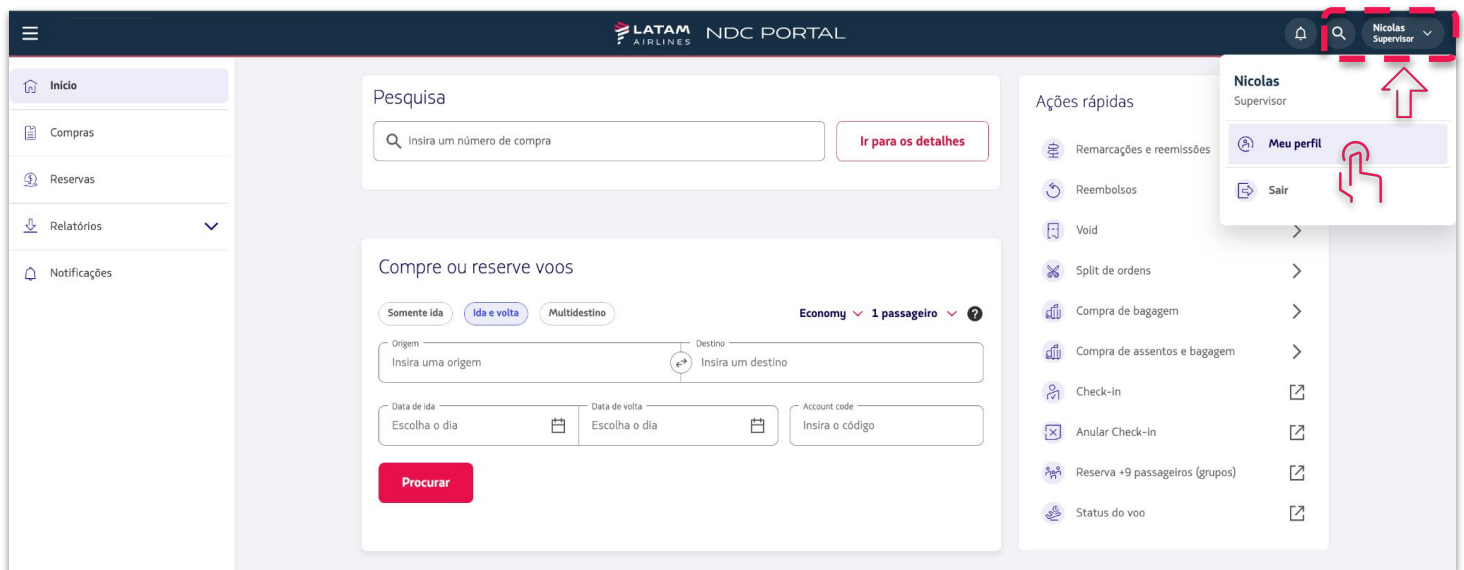
O procedimento para configurar o OTP pode ser encontrado neste [manual](#).

Passo a passo para restabelecer o OTP de um usuário no Portal NDC

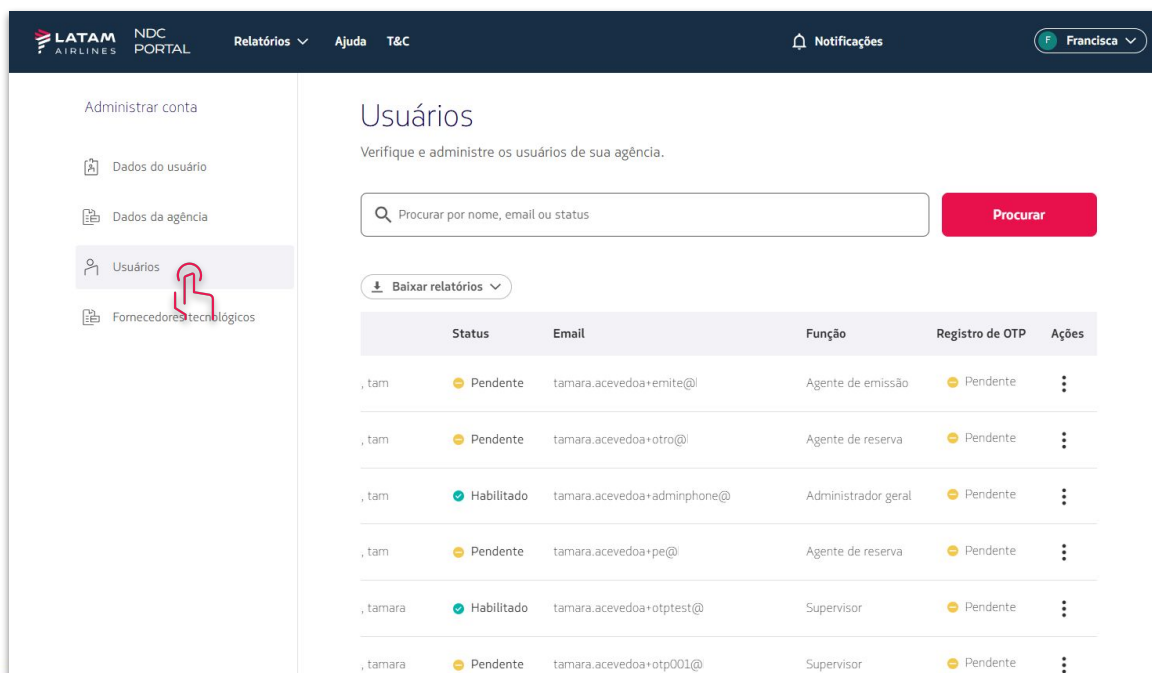
Os perfis que permitem realizar este processo são:

- Administrador Geral
- Supervisor (este perfil terá essa permissão de forma temporária).

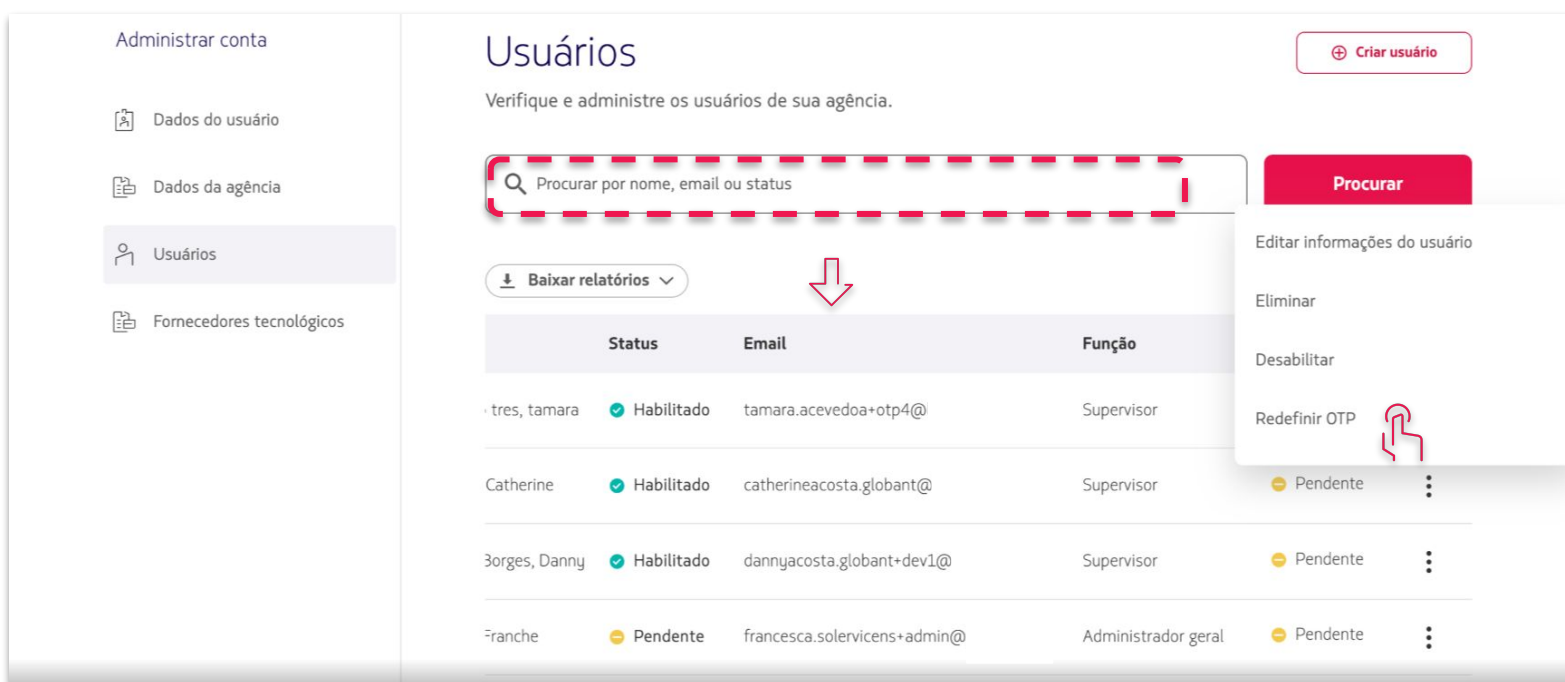
1- Depois de iniciar sessão na página principal, na parte superior direita da tela, selecione o nome (usuário) e, em seguida, a opção “Meu perfil”:



2- Selecione a opção “Usuários” no menu lateral esquerdo. Será aberta a lista com todos os usuários da agência e as seguintes informações: Nome, Status, Email, Função, Registro de OTP e Ações.



3- Para reiniciar o OTP e fazer com que o **código QR** volte a aparecer para vincular um novo dispositivo de autenticação, localize o usuário na lista ou pesquise no campo de busca. Assim que encontrá-lo, vá até a coluna **“Ações”**, clique nos **três pontos** e selecione a opção **“Redefinir OTP”**.



Administrar conta

- Dados do usuário
- Dados da agência
- Usuários**
- Fornecedores tecnológicos

Usuários

Verifique e administre os usuários de sua agência.

Procurar por nome, email ou status

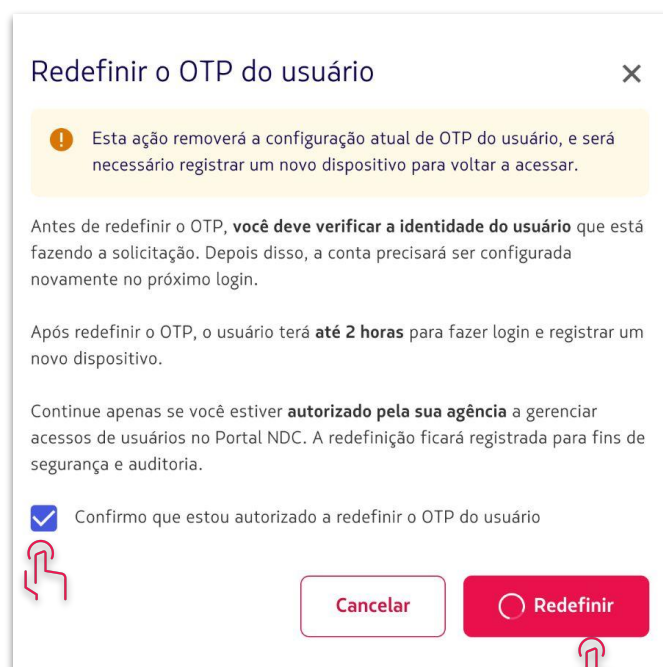
Procurar

Baixar relatórios

Status	Email	Função	Ações
tres, tamara	Habilitado	tamara.acevedoa+otp4@	Supervisor
Catherine	Habilitado	catherineacosta.globant@	Supervisor
Borges, Danny	Habilitado	dannyacosta.globant+dev1@	Supervisor
Franche	Pendente	francesca.solervicens+admin@	Administrador geral

- Editar informações do usuário
- Eliminar
- Desabilitar
- Redefinir OTP**
- Pendente

4- Será exibida uma mensagem para confirmar o processo. Para continuar, marque a caixa **“Confirmo que estou autorizado a redefinir o OTP do usuário”** e depois clique em **“Redefinir”**.



Redefinir o OTP do usuário

Esta ação removerá a configuração atual de OTP do usuário, e será necessário registrar um novo dispositivo para voltar a acessar.

Antes de redefinir o OTP, **você deve verificar a identidade do usuário** que está fazendo a solicitação. Depois disso, a conta precisará ser configurada novamente no próximo login.

Após redefinir o OTP, o usuário terá **até 2 horas** para fazer login e registrar um novo dispositivo.

Continue apenas se você estiver **autorizado pela sua agência** a gerenciar acessos de usuários no Portal NDC. A redefinição ficará registrada para fins de segurança e auditoria.

Confirmo que estou autorizado a redefinir o OTP do usuário

Cancelar Redefinir

5- Se o processo for concluído com sucesso, você verá uma mensagem na parte inferior da tela:

The screenshot shows the 'Usuários' (Users) management page in the LATAM NDC Portal. The page includes a search bar, a 'Procurar' button, and a table of users. A success message is displayed at the bottom of the table, indicating that the OTP authentication for 'tamara acevedo' has been successfully redefined.

Status	Email	Função	Registro de OTP	Ações
Pendente	tamara.acevedoa+emite@	Agente de emissão	Pendente	
Pendente	tamara.acevedoa+otro@	Agente de reserva	Pendente	
Habilitado	tamara.acevedoa+adminphone@	Administrador geral	Pendente	
Pendente	tamara.acevedoa+pe@	Agente de reserva	Pendente	
Habilitado	tamara.acevedoa+otptest@	Supervisor	Pendente	
Pendente	tamara.acevedoa+otp001@	Supervisor	Pendente	
Habilitado	tamara.acevedoa+otp002@	Supervisor	Habilitado	

Redefinimos a autenticação OTP de tamara acevedo.

E o usuário terá um **prazo de 2 horas** para fazer login novamente e redefinir seu OTP. Se não fizer isso dentro desse prazo, será necessário repetir este procedimento.

O procedimento para configurar o OTP pode ser encontrado neste [manual](#).

