

Service Desk - Criação e Alteração de Senhas

Criação e Alteração de Senhas

Olá, pessoal!

Vamos falar agora sobre um ponto essencial no atendimento de chamados: a **criação e alteração de senhas**.

Confirme sempre a identidade

Antes de qualquer ação, **confirme cuidadosamente a identidade** da pessoa que está solicitando acesso ou suporte.

Verifique as seguintes informações:

- ** Nome completo**
 - ** Matrícula**
 - ** Setor de atuação**
 - ** Valide com o gestor responsável**, se necessário
-

Quem pode solicitar?

Criação de contas (novos acessos)

✓ Somente o **gestor do setor** pode solicitar

Alteração de senhas (por esquecimento ou troca)

✓ **Somente o próprio usuário** pode solicitar

Nunca aceite pedidos de terceiros, mesmo que sejam gestores, colegas ou pessoas de confiança

Por que isso é importante?

Ataques **engenharia social** tentam enganar colaboradores se passando por colegas, líderes ou terceiros.

O objetivo é obter acessos indevidos, instalar malwares ou capturar informações sensíveis.

Sempre **valide a solicitação por outro canal confiável** (ex: ligação direta).

Nunca realize ações sem confirmação clara.

Regras para criação de senhas seguras

Solicitações podem chegar por:

- E-mail corporativo
- Telefone
- Ordem de serviço

Em todos os casos, siga as boas práticas:

- Mínimo **12 caracteres**
- Use **letras minúsculas**
- Use **letras maiúsculas**
- Inclua **números e caracteres especiais**
- Sempre crie uma **senha única**
- **Evite dados pessoais** (nome, data de nascimento, etc.)
- Utilize um **gerador de senhas confiável**

Marque a opção **“Alterar a senha no próximo login”**

Se não for possível, garanta que a senha inicial **seja complexa** o suficiente para forçar a troca.

Boas práticas adicionais

Nunca sugira senhas baseadas em dados do usuário

Oriente para que ele crie sua própria senha forte

Nunca envie senhas por telefone

Senhas devem ser enviadas **apenas pelo histórico da OS** ou para o **e-mail corporativo cadastrado**

Em caso de dúvida

Entre em contato com a equipe de **Segurança da Informação** em caso de:

- ☐ Situações fora do padrão
 - ☐ Solicitações incomuns
 - ☐ Dúvidas no processo
-

☐☐ Obrigado!

Obrigado pela atenção, e **vamos seguir firmes na proteção dos nossos sistemas!** ☐☐☐

Revision #2

Created 27 June 2025 17:59:15 by Marcelino

Updated 27 June 2025 19:56:47 by Marcelino