

# 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**
  - **Sector 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 logon”**

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 **somente 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