

# 5) Perguntas Frequentes (FAQ) - MFA com segurança

## 5.1 - Como me conectar a aplicativos de terceiros através da minha conta funcional ou conta sistêmica com MFA ativado (senha de app)?

- Para que você utilize alguns aplicativos de terceiros que não tenham autenticação Google nativa, após ativar seu MFA na conta, você deverá utilizar a opção "senha de app";
- Normalmente apenas aplicativos legados fazem uso desse tipo de autenticação. Por isso a funcionalidade existe, mas não é recomendada.
  - Siga o tutorial do Google:  
<https://support.google.com/accounts/answer/185833?hl=pt-BR>

## 5.2 - O que devo fazer para proteger minhas contas institucionais se meu dispositivo (seja ele móvel ou não) for perdido/furtado/roubado?

- [https://support.google.com/accounts/answer/185834?hl=pt-BR&ref\\_topic=2954345](https://support.google.com/accounts/answer/185834?hl=pt-BR&ref_topic=2954345)

- Altere suas senhas imediatamente. Veja os passos abaixo de acordo com o seu perfil:
  - Servidor:
    - Google Workspace: <https://manuais.ifsp.edu.br/books/e-mail/page/alteracao-de-senha-e-mail-institucional-at-ifspedubr>
- Use os MFAs definidos para a sua conta, realize o acesso e as alterações de informações necessárias;
  - A proteção de acesso durante situações emergenciais é uma das funções do MFA, porém, podem existir aplicativos que você tenha autorizado acesso e estejam logados no dispositivo afetado, por isso a importância de todas as ações preventivas.
  - Para que você realize as ações preventivas é muito importante que você defina múltiplos MFAs;
  - Caso seu dispositivo perdido/furtado/roubado possa fornecer seus MFAs a terceiros, os criminosos poderão acessar suas contas, por isso é importante alterá-los.
- Desconecte sua conta do dispositivo afetado:  
<https://support.google.com/accounts/answer/3067630?sjid=4259497650820501059-NA#remove>

- Altere os MFAs que você não tem mais acesso, incluindo códigos de backups e quais outros ligados ao dispositivo afetado (faça isso nos mesmos locais onde você os ativa, como explicado nesta página e no link acima).
- Defina novos MFAs seguros, que só você tem posse.
- Não consegue acesso à conta em hipótese alguma? Procure pela Coordenação de T.I. (CTI) local para suporte.

### **5.3 - O que devo fazer para acessar minha conta ao trocar ou perder acesso ao meu número de telefone de MFA?**

- [https://support.google.com/accounts/answer/185834?hl=pt-BR&ref\\_topic=2954345](https://support.google.com/accounts/answer/185834?hl=pt-BR&ref_topic=2954345)
- Troque imediatamente esta informação no seu MFA;
- Acesse a tela de login, informe a sua senha e use os OUTROS MFAs que você definiu para a sua conta e realize o acesso;
  - Para que você realize acessos em situações como essa, é muito importante que você defina múltiplos MFAs;
- Altere o MFA que você não tem mais acesso (seu número de telefone ou outros). Isso pode ser feito nos mesmos locais onde você os ativa, como explicado nesta página.
- Defina novos MFAs seguros, que só você tem posse.

- Não consegue acesso à conta em hipótese alguma? Procure pela Coordenação de T.I. (CTI) local para suporte.

#### **5.4 - O que devo fazer para acessar minha conta se meu aparelho for formatado/restaurado de fábrica ou tiver adquirido um novo aparelho?**

- [https://support.google.com/accounts/answer/185834?hl=pt-BR&ref\\_topic=2954345](https://support.google.com/accounts/answer/185834?hl=pt-BR&ref_topic=2954345)
- Acesse a tela de login e informe a sua senha, use os OUTROS MFAs que você definiu para a sua conta e realize o acesso;
  - Para que você realize acessos em situações como essa, é muito importante que você defina múltiplos MFAs;
- Reinstale seu App Autenticador de preferência, o que restaurará o acesso aos seus códigos MFA gerados por ele e você poderá usá-los para acesso à conta.
- Caso também tenha trocado seu número, veja as informações no item anterior.
- Não consegue acesso à conta em hipótese alguma? Procure pela Coordenação de T.I. (CTI) local para suporte.

#### **5.5 - O que devo fazer se após habilitar os mecanismos de MFA receber mensagens de tentativas de acesso à minha conta?**

- Isso ocorre devido a algum comportamento suspeito, que pode ser o comprometimento (roubo) de credenciais, em algum

momento ou aplicativos/dispositivos que estão tentando se conectar mas após a ativação do MFA não possuem a autorização adequada. Nos casos de roubos de credenciais, normalmente o incidente ocorre pela ação de malwares nos seus dispositivos, que capturam essas informações.

- A possibilidade de algum aplicativo/dispositivo que você se conectou anteriormente deve ser verificada (**verifique os dispositivos - Verifique os aplicativos**) e se necessário execute as ações previstas no item "7.1 - Como me conectar a aplicativos de terceiros através da minha conta com MFA ativado (senha de app)?"
- Esses malwares podem ter se instalado através da sua interação com arquivos maliciosos, enviados por anexos ou compartilhados em aplicativos de mensagens, também pela instalação de softwares piratas ou acessos a links maliciosos. Estas ações podem ter sido realizadas por você ou por outras pessoas que compartilham este mesmo dispositivo, seja um dispositivo móvel, desktop, notebook ou outros.
- A sua conta institucional do Google Workspace estará protegida, mas é altamente recomendável que você altere suas senhas nesta e em outras plataformas que faz uso da mesma credencial, pois os criminosos tentarão acesso utilizando estes dados roubados nas mais diversas plataformas;
- Habilite imediatamente o seu MFA nas outras plataformas em que for possível.
- Outra forte recomendação é a instalação de softwares antivírus/antimalwares em seus dispositivos móveis ou não;

- Evite salvar senhas em navegadores, dê preferências a aplicativos de cofre de senhas;
- Não instale extensões desconhecidas em seus navegadores;
- Cuidados com links e arquivos anexos, na dúvida não clique e entre em contato com o remetente por outros meios para confirmar.
- Jamais forneça seus dados, incluindo códigos de autenticação. Na dúvida valide a veracidade da solicitação por outros meios;

## **5.6 - O processo de alteração de senha do Google Workspace continua o mesmo?**

- SIM! O processo de redefinição de senha não foi alterado.
- Veja os passos abaixo de acordo com o seu perfil:
  - Servidor:
    - Google Workspace: <https://manuais.ifsp.edu.br/books/e-mail/page/alteracao-de-senha-e-mail-institucional-at-ifspedubr>

## **5.7 - Para quem já possui MFA ativo, algo vai mudar ou deverá ser feito?**

- NÃO! O processo de login para quem já possui MFA ativo seguirá como já acontece atualmente.

- Você NÃO receberá a mensagem de advertência para ativação na sua tela de login.

## **5.8 - Quando tentei criar meu MFA por chaves, o seguinte erro exibido "Algo deu errado - Não foi possível salvar as mudanças. Volte às configurações da conta e tente de novo." o que pode ter acontecido?**

- O dispositivo que você está logado e tentando habilitar o login por chaves, não é compatível com este tipo de autenticação. (<https://support.google.com/accounts/answer/13548313?hl=pt-BR>)
- Escolha outro tipo de MFA ou habilite em outro dispositivo compatível.

---

Revision #2

Created 27 June 2024 17:54:16 by Carlos Pereira

Updated 27 June 2024 17:55:49 by Carlos Pereira