

Acesso ao help desk

18/09/2025 06:49:32

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	Procedimentos para clientes	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Seg 03 Jun 09:38:38 2024

Palavras-chave

help desk; OTRS; Gestão de acesso; Acesso

Sintoma (público)

- Dificuldade em localizar a opção para alteração de senha;
- Esquecimento da senha do OTRS;
- Senha expirada;
- Senha incorreta.

Problema (público)

O acesso ao help desk é através do usuário de rede, o qual possui uma validade de 90 dias. Ao término desse período, a senha precisa ser atualizada. Este procedimento é um padrão de segurança cibernética e previne a perda de acesso aos sistemas da Editora do Brasil.

Lembrete para recordar qual é o seu usuário de rede:

- Verifique o seu e-mail corporativo: nome.sobrenome@editoradobrasil.com.br.
- Remova o domínio da editora (@editoradobrasil.com.br).
- O resultado é o seu usuário de rede: nome.sobrenome.

Solução (público)

Atualize sua senha através do procedimento abaixo:

- Acesse o link: [1]<https://myaccount.microsoft.com/>

- No menu centralizado "Informações de segurança", selecione "Atualizar informações". Em seguida, clique em "Alterar" ao lado do campo "Senha" e insira a nova senha.

A nova senha deve conter no mínimo quatorze caracteres, incluindo letras maiúsculas, letras minúsculas, números e caracteres especiais. A senha não pode conter seu nome ou o nome da Editora.

Observação: Você irá notar que a troca da senha será no ambiente do Outlook (e-mail). Nosso e-mail está vinculado ao usuário de rede, que é sincronizado com o help desk, serviços Microsoft 365 (Word, Excel, Teams etc.) e Consultor Digital. Portanto, ao alterar a senha do e-mail, todos os acessos relacionados também serão afetados.

[1] <https://myaccount.microsoft.com/>