

# Bloqueio de conta por tentativas incorretas – Central de Ajuda

 [help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25022992597261-Bloqueio-de-conta-por-tentativas-incorretas](https://help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25022992597261-Bloqueio-de-conta-por-tentativas-incorretas)

Se sua empresa configurou políticas de *segurança para senhas*, é possível que sua conta de acesso seja **bloqueada** após várias tentativas falhas ao inserir a senha. Essa medida faz parte das políticas de segurança implementadas para proteger a integridade das suas informações e evitar que sejam expostas a acessos não autorizados.

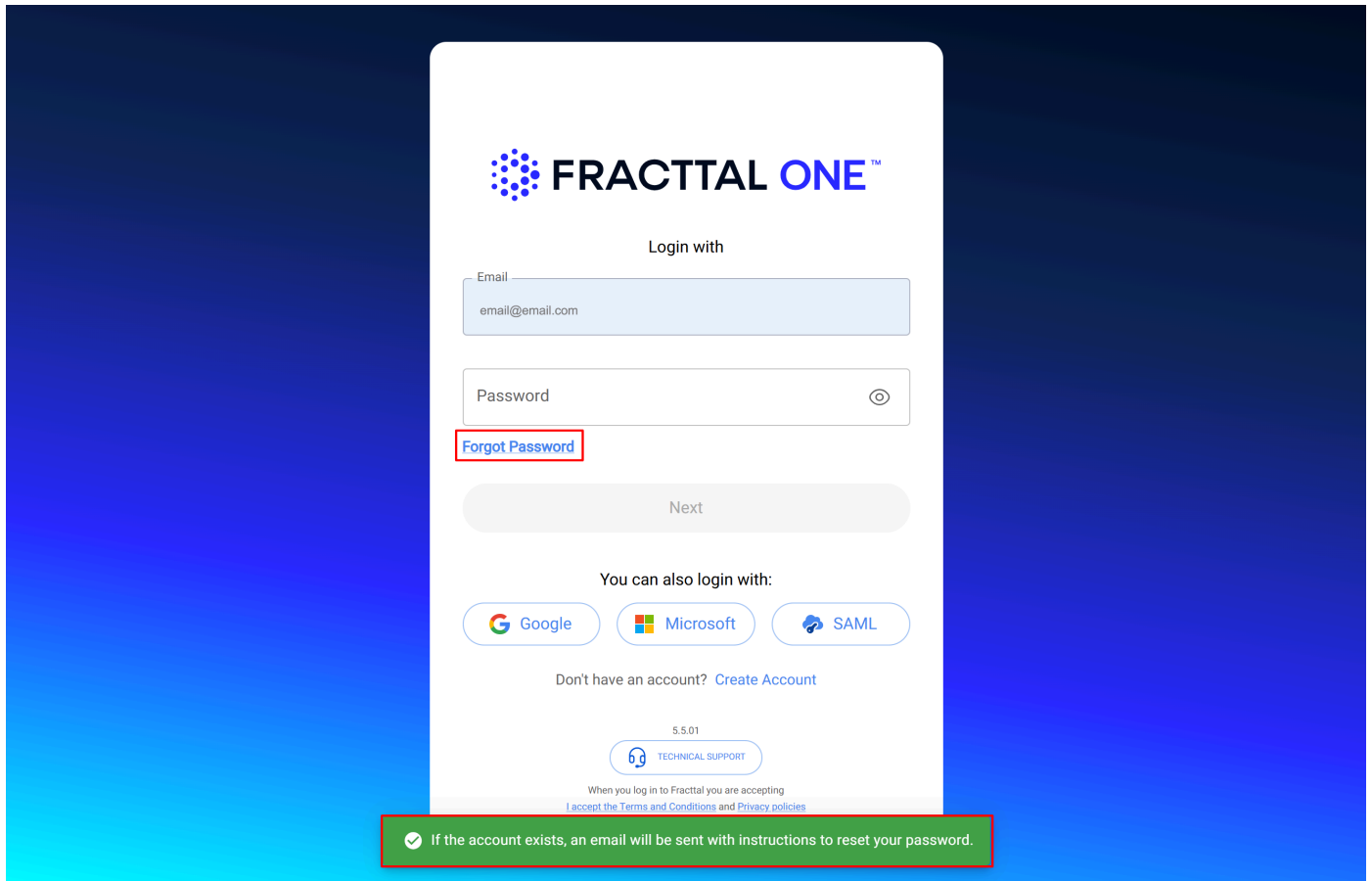
O sistema bloqueia temporariamente a conta como precaução para garantir a proteção dos dados e prevenir possíveis ataques mal-intencionados.



Caso sua conta tenha sido bloqueada devido a tentativas falhas com a senha, existem dois métodos disponíveis para restabelecer o acesso à plataforma:

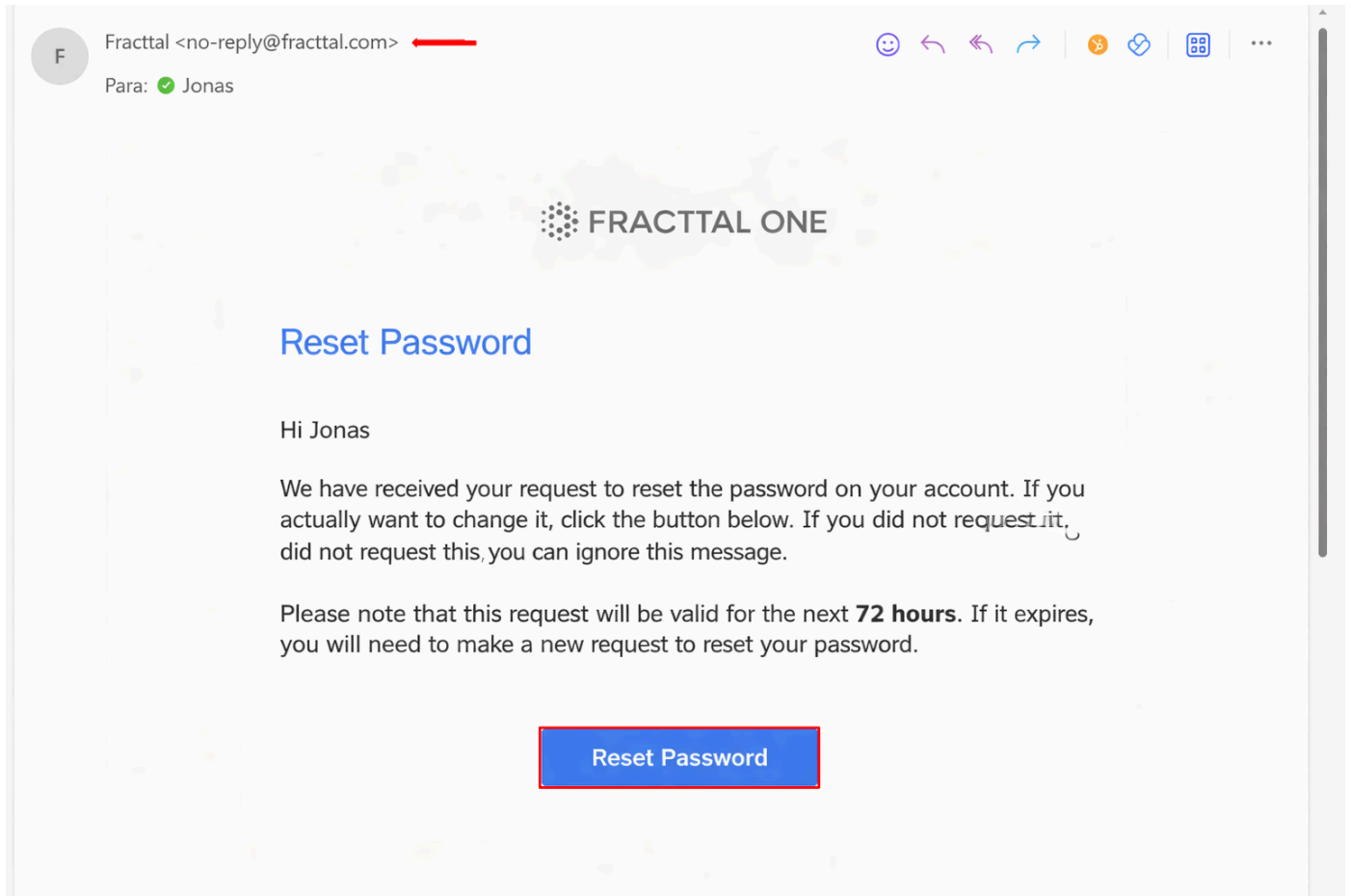
## Recuperação de senha:

Uma das maneiras disponíveis para desbloquear sua conta é através da opção "**Esqueci minha senha**", como mostrado a seguir:



Será exibida uma mensagem de confirmação indicando: "Foi enviado um e-mail para seu endereço com instruções para redefinir sua senha".

- Acesse a caixa de entrada do seu e-mail e localize uma mensagem enviada do endereço: [no-reply@fractal.com](mailto:no-reply@fractal.com).
- Dentro do e-mail recebido, clique no link "**Alterar Senha**" para continuar o processo.



Após clicar, você será redirecionado para um link onde poderá alterar sua senha (**lembre-se de criar uma senha segura**).



### Change password

Company

New Password

Password is too short (the minimum is 6 characters)

Confirm New Password

Change




When you log in to Fractal you are accepting  
[I accept the Terms and Conditions and Privacy policies](#)

Após inserir a nova senha, clique no botão "**ALTERAR**".



### Change password

Company

 (Am) Activación Fractal ▼

New Password

.....

Confirm New Password

.....

Change



When you log in to Fractal you are accepting  
[I accept the Terms and Conditions and Privacy policies](#)

Uma mensagem de confirmação será exibida no canto inferior direito indicando que **"sua senha foi alterada com sucesso"**. Além disso, você receberá um e-mail de confirmação com o assunto **"Senha redefinida"**.



Login with

Email

Password



[Forgot Password](#)

Next

You can also login with:



Google



Microsoft



SAML

Don't have an account? [Create Account](#)

5.5.01



TECHNICAL SUPPORT

When you log in to Fractal you are accepting  
[I accept the Terms and Conditions and Privacy policies](#)

✔ Your Password has been changed



Fractal <no-reply@fractal.com>

Para: ✔ Jonas



Hello Jonas

## Password Reset

The password for your Fractal account has been changed.  
You can now log in with your new password.

If you have any questions, write to us at [support@fractal.com](mailto:support@fractal.com), we'd be happy to help!

Set Password

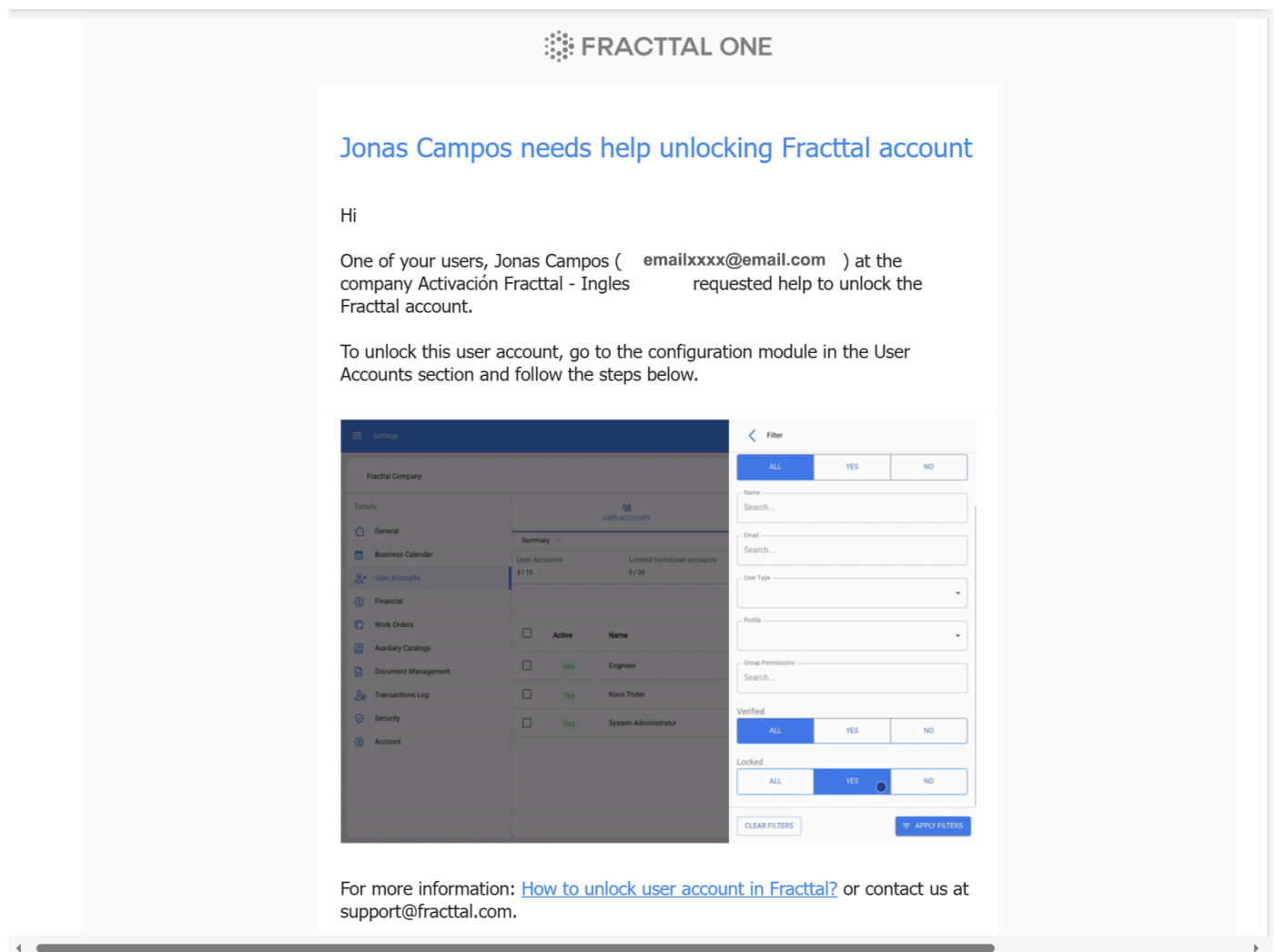


## Notas:

- É importante considerar que o token fornecido tem duração máxima de 72 horas corridas. Para assegurar o uso correto do mesmo, recomendamos completá-lo dentro desse período.
- Por razões de segurança, a equipe de Suporte da Fractal não possui acesso às permissões necessárias para habilitar, desbloquear ou criar contas de usuário nas bases de dados de nossos clientes. Conseqüentemente, não poderemos oferecer assistência direta nesses procedimentos através de nossos canais de suporte.

## Desbloqueio de usuário por parte de um administrador

A segunda opção para desbloquear uma conta é por meio da intervenção de um dos administradores designados na sua conta do Fractal One. Esses administradores receberão um e-mail com a seguinte mensagem: '*Usuário precisa de ajuda para desbloquear sua conta do Fractal*', que conterá um breve vídeo explicativo detalhando o processo passo a passo.



The image shows an email notification from Fractal One. The subject is "Jonas Campos needs help unlocking Fractal account". The body of the email says: "Hi One of your users, Jonas Campos ( emailxxxx@email.com ) at the company Activación Fractal - Ingles requested help to unlock the Fractal account. To unlock this user account, go to the configuration module in the User Accounts section and follow the steps below." Below the text is a screenshot of the Fractal One user accounts management interface. The interface shows a sidebar with navigation options like General, Business Calendar, User Accounts, Financial, Work Orders, Auxiliary Catalogs, Document Management, Transactions Log, Security, and Account. The main content area displays a table of user accounts with columns for Active, Name, and a status indicator. A filter panel on the right allows filtering by Name, Email, User Type, Profile, Group Permissions, Verified, and Locked. The "Locked" filter is currently set to "YES".

For more information: [How to unlock user account in Fractal?](#) or contact us at [support@fractal.com](mailto:support@fractal.com).

Se desejar obter mais informações sobre esta segunda etapa, você pode consultar o seguinte link:

## Como desbloquear uma conta de usuário no Fractal?

---