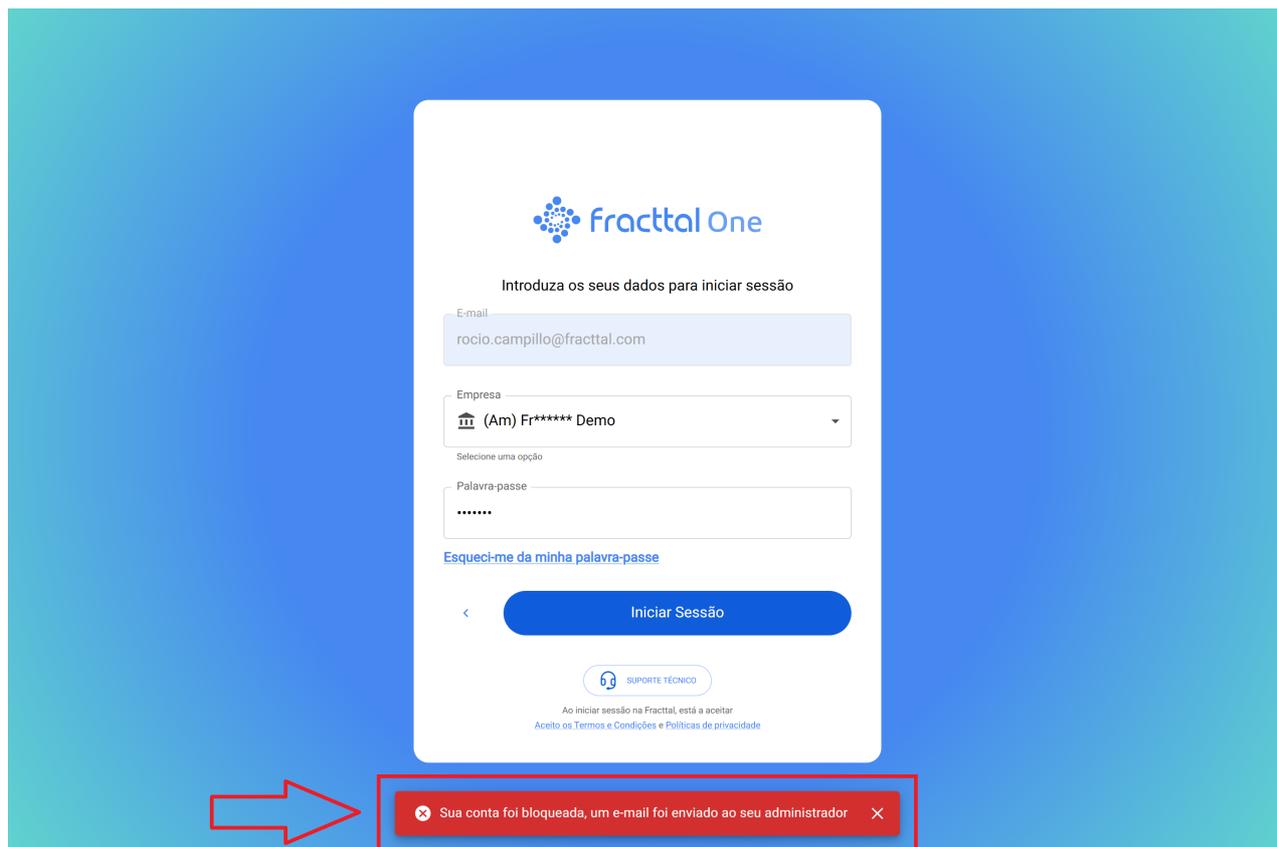


Bloqueio de contas por tentativas falhadas

 help.fractal.com/hc/change_language/pt-pt

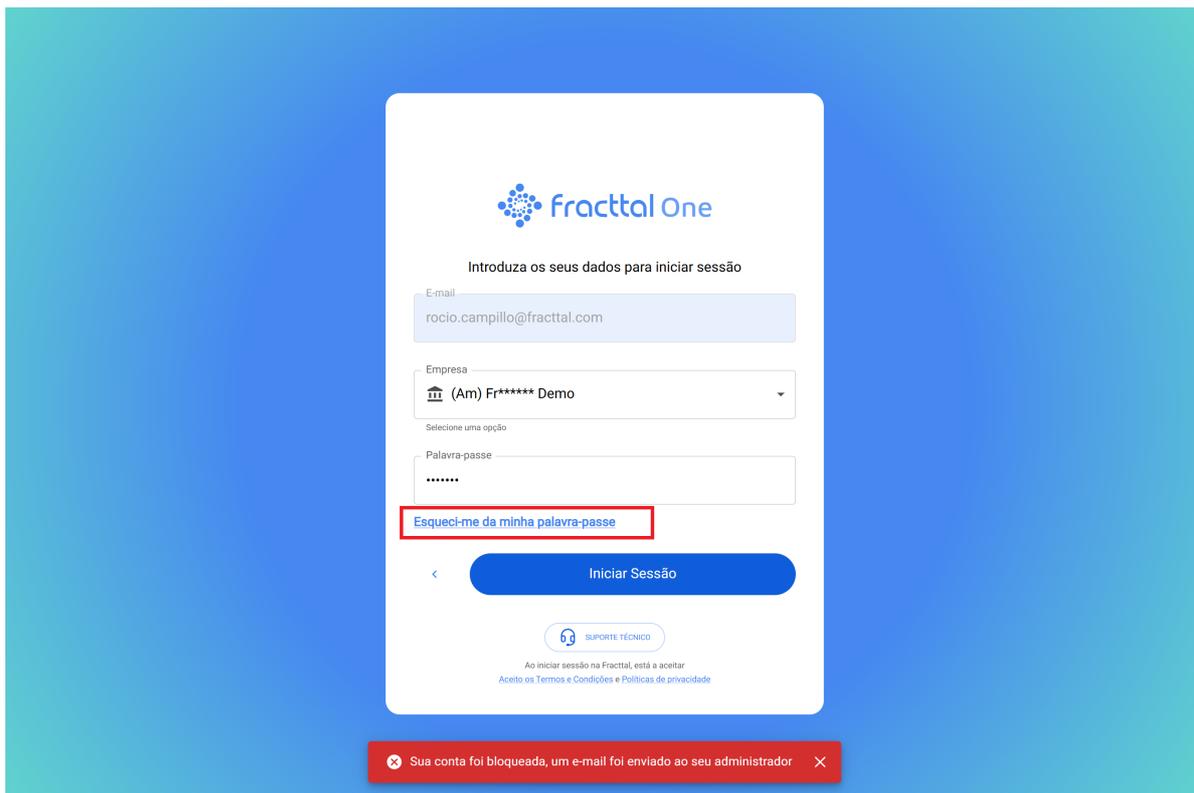
Caso a sua empresa tenha configurado uma opção de segurança da palavra-passe, é possível que a sua conta de início de sessão seja bloqueada após várias tentativas infrutíferas de introdução incorrecta da palavra-passe. Esta medida é tomada por razões de segurança, a fim de proteger as suas informações de serem expostas a pessoas mal-intencionadas.



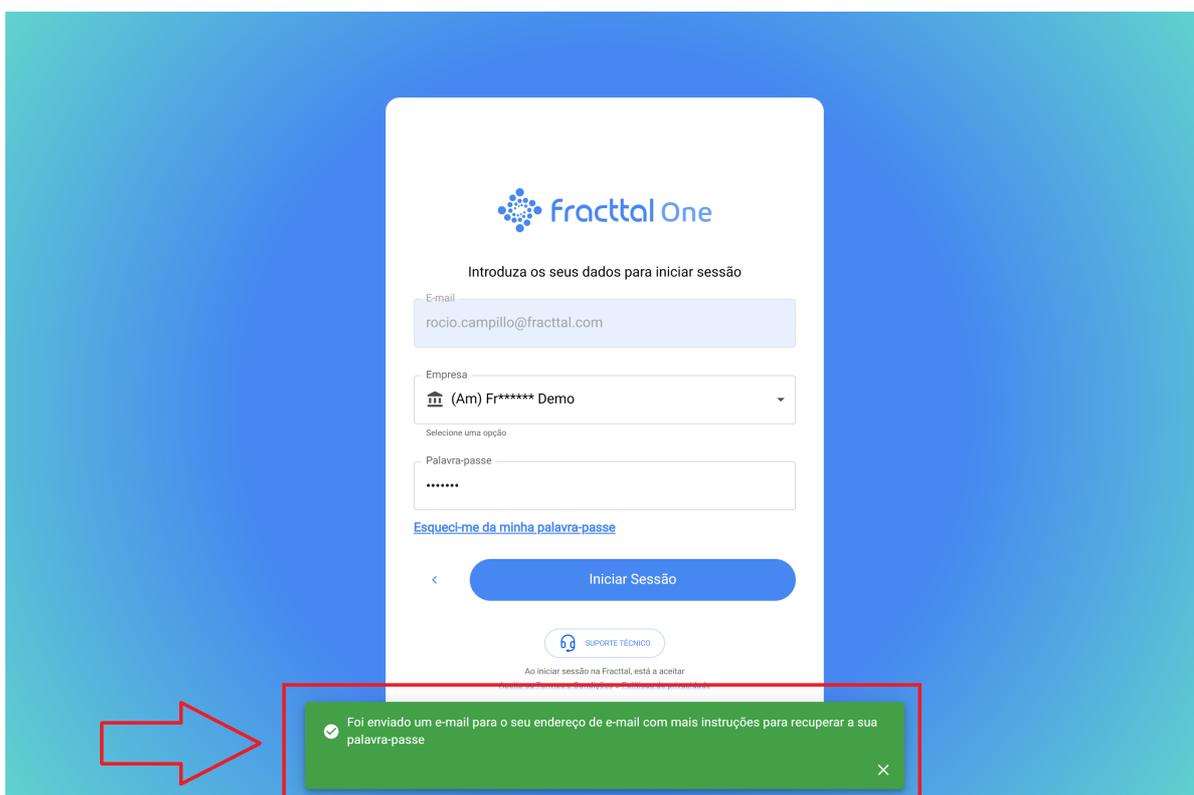
Caso a sua palavra-passe tenha sido bloqueada, temos duas formas de repor o seu acesso à plataforma:

Recuperação de palavra-passe:

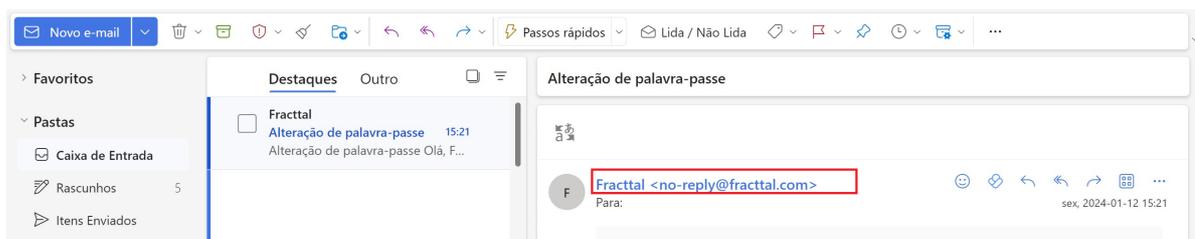
1. Uma das formas que temos para desbloquear a sua conta é através da opção "esqueci-me da minha palavra-passe", como se pode ver abaixo:



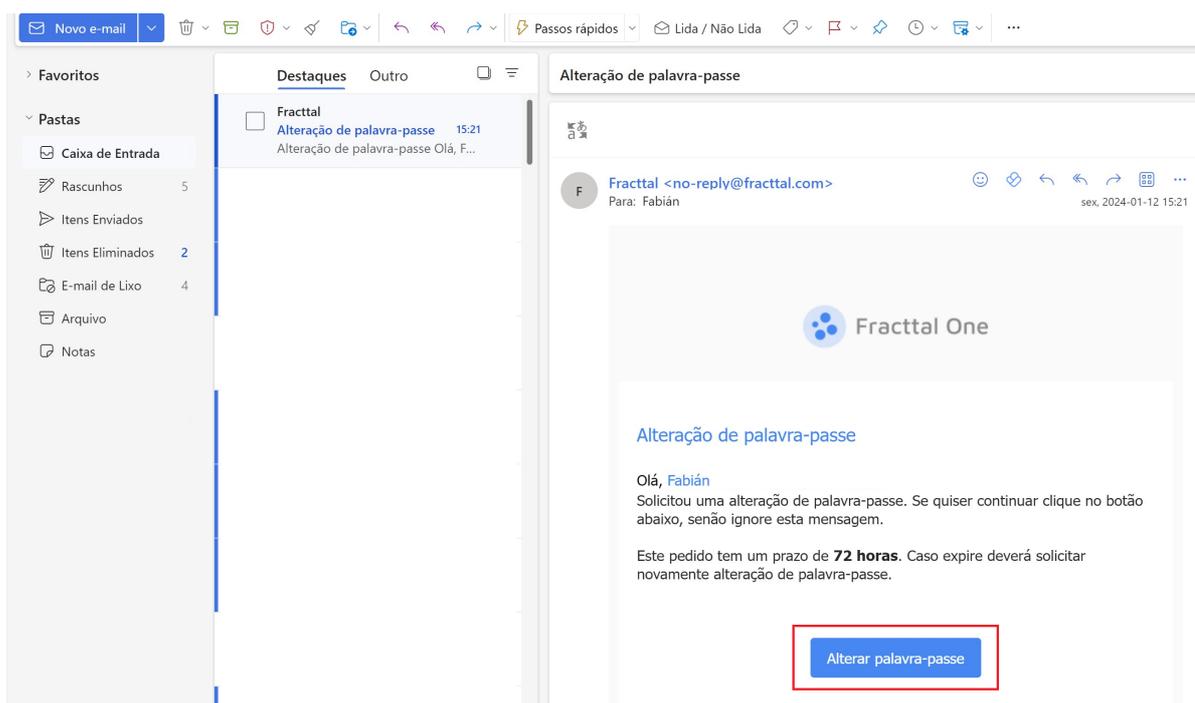
2. Depois de clicar em "Esqueci-me da palavra-passe", aparece uma mensagem de confirmação no canto inferior direito, a verde, que diz "Foi enviada uma mensagem de correio eletrónico para o seu endereço de correio eletrónico com mais instruções sobre como redefinir a sua palavra-passe".



3. Vá à sua caixa de correio eletrónico ou, se não for possível, procure na sua pasta de spam uma mensagem com o seguinte endereço: Fractal no-reply@fractal.com.



4. Quando estiver dentro da mensagem de correio eletrónico enviada, clique em "Alterar palavra-passe".



5. Depois de clicar, será redireccionado para uma ligação onde pode alterar a sua palavra-passe (lembre-se de criar uma palavra-passe segura).

fractal One

Alterar palavra-passe

Nova Palavra-passe

Palavra-passe É demasiado curta (o mínimo são 6 caracteres)

Confirmar Palavra-passe

Alterar

SUPPORTO TÉCNICO

Ao iniciar sessão na Fractal, está a aceitar
 Aceito os Termos e Condições e Políticas de privacidade

6. Depois de ter introduzido a sua nova palavra-passe, clique no botão "ALTERAR".

fractal One

Alterar palavra-passe

Nova Palavra-passe

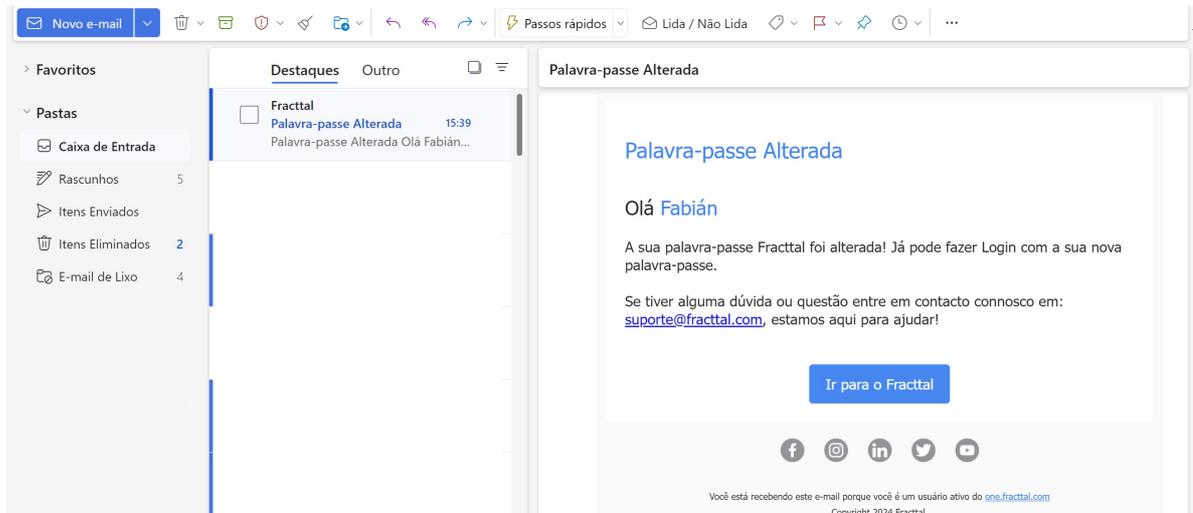
Confirmar Palavra-passe

Alterar

SUPPORTO TÉCNICO

Ao iniciar sessão na Fractal, está a aceitar
 Aceito os Termos e Condições e Políticas de privacidade

7. Depois de alterar a sua palavra-passe, receberá uma mensagem de confirmação no canto inferior direito com a mensagem "A sua palavra-passe foi alterada" e receberá um e-mail de confirmação com a mensagem "Reposição da palavra-passe".

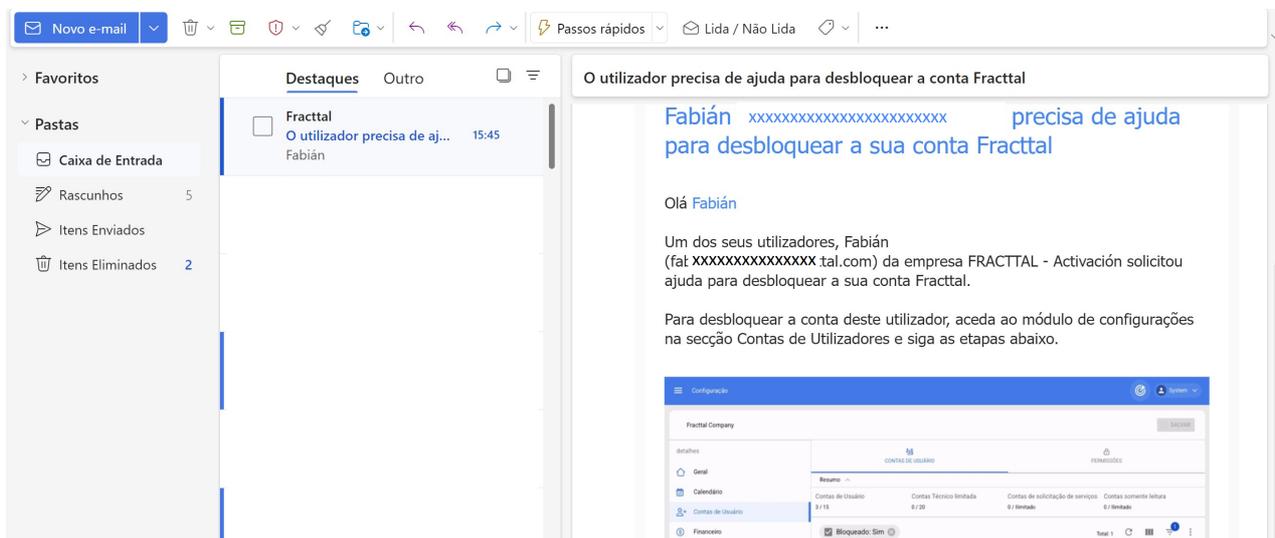


Nota:

- Este token tem uma duração máxima de 72 horas de calendário.
- Devido à segurança das informações dos nossos clientes, a equipa de apoio da Fractal (suporte@fractal.com) não tem permissões para ativar, desbloquear ou criar contas de utilizador nas bases de dados dos nossos clientes, pelo que não será possível ajudá-lo diretamente a partir dos nossos canais de apoio.

• Desbloqueio de um utilizador por um administrador

A segunda opção para desbloquear uma conta é através da intervenção de um dos administradores designados na sua conta Fractal One. Esses administradores receberão um e-mail com a seguinte mensagem: 'O usuário precisa de ajuda para desbloquear sua conta Fractal', que conterá um pequeno vídeo explicando o processo passo a passo



Se quiser ver esta segunda etapa com mais pormenor, clique na seguinte ligação:

[Comment débloquer un utilisateur Fractal si je suis administrateur du compte ?](#)